

jamk.fi

# Vastavalmistuneen kokin kokemuksia osaamisensa riittävydestä työelämän alkuvuosina

Leena Aalto

Opinnäytetyö  
Tammikuu 2015

Palvelujen tuottaminen ja johtaminen  
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU  
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) Aalto, Leena	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 28.12.2014
	Sivumäärä 48	Julkaisun kieli suomi
		Verkkojulkaisu pa myönnetty: X
Työn nimi Vastavalmistuneen kokin kokemuksia osaamisensa riittävydestä työelämän alkuvuosina		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottaminen ja johtaminen		
Työn ohjaaja Hilkka Partanen		
Toimeksiantaja Sastamalan koulutuskuntayhtymä / Mäntän seudun koulutuskeskus		
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana on Sastamalan koulutuskuntayhtymään kuuluva Mäntän seudun koulutuskeskus. Aihepiiri liittyi kokin ammatilliseen oppimiseen, ammattitaitoon ja työelämäosaamiseen. Tavoitteena oli selvittää muutaman vuoden työssä olleiden, ammattiin valmistuneiden kokkien arvioita oman osaamisensa riittävydestä työelämässä. Tavoitteena oli saada kerä-tyksi kokemuksia ja vaikutelmia opitun soveltamisesta työssä ja siitä, mikä oli tutkintotodistuksen numeroiden merkitys työelämässä. Tavoitteena oli helpottaa ammatillisen opettajan toiminnan reflektointia ja työssä kehittymistä.</p> <p>Opinnäytetyössä toteutettiin kvalitatiivista tutkimusotetta, ja aineiston kerääminen tapahtui teemahaastattelun avulla. Saatua aineistoa verrattiin sekä opetussuunnitelman osaamisvaatimuksiin että asiantuntijoiden arvioihin ammatillisuudesta ja oppimisesta.</p> <p>Keskeisenä tuloksena oli nuoren oman motivaation ja asenteen merkitys ammatillisuuden tunteen muodostumisessa. Oppilaitoksesta saatua osaa pidettiin pääasiassa riittävänä kokin ammattiin. Kannustaminen ja hyvä palaute nousivat merkityksellisiksi nuoren oppimisprosessissa.</p> <p>Opettajan näkökulmasta tutkimus antoi vahvistuksen vuorovaikutuksellisesta oppimisesta ja opettajan tehtävästä olla oppimistilanteiden mahdollistaja.</p>		
Avainsanat ( <a href="#">asiasanat</a> ) ammattitaito, työssäoppiminen, itsearviointi, arviointi, keittiötyö		
Muut tiedot		



Author(s) Aalto, Leena	Type of publication Bachelor's/Master's thesis	Date 28.12.2014
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 48	Permission for web publication: X
Title of publication Newly graduated cook's experiences with knowledge sufficiency in the early years of working life		
Degree programme Degree Programme in Services Management		
Tutor(s) Hilkka Partanen		
Assigned by Sastamala Municipal Education and Training Consortium, Sasky /Training Center of Mänttä region, MSKK		
<p>Abstract</p> <p>The thesis was assigned by Training Center of Mänttä region, which is part of Sastamala Municipal Education and Training Consortium. The subject of the thesis dealt with a cook's professional learning, professionalism and knowledge in working life. One of the objectives of the thesis was to examine the self-assessment of cooks with a few years of working experience. Another objective was to collect experiences and impressions in applying matters learned at work, and the significance of diploma grades in working life. Yet another objective was to ease the reflecting of the operation and professional evolving of vocational teachers.</p> <p>The thesis was executed using a qualitative method and the material was collected via theme interviews. Materials received were compared to the curriculum demands as well as to experts' assessments in professionalism and learning.</p> <p>The main result was the significance of young persons' own motivation and attitude in developing the sense of professionalism. The know-how obtained at the training centre was considered mainly adequate in a cook's profession. Encouragement and positive feedback were considered significant in the learning process of the young.</p> <p>From a teacher's point of view the research confirmed the fact that learning is interactive and that it is a teacher's duty to be the enabler of learning situations.</p>		
Keywords/tags ( <a href="#">subjects</a> ) professionality, work-based learning, self-evaluation, evaluation, kitchen work		
Miscellaneous		

# Sisältö

<b>1 OPETTAJAN EPÄILY OPPIMISESTA .....</b>	<b>5</b>
<b>2 OSAAMISTARPEET KOHTI AMMATTITAITOA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Opetuksen reunaehdot.....	7
2.2 Opetussuunnitelma ja tutkinnon perusteet.....	9
2.3 Arviointi.....	12
<b>3 EPÄILYKSESTÄ AIHEESEEN .....</b>	<b>13</b>
3.1 Tutkimusongelma.....	13
3.2 Tutkimuksen tarkoitus.....	14
3.3 Aineiston keruu ja analysointi.....	15
<b>4 KEITTIÖSSÄ ARJEN PYÖRITYKSESSÄ.....</b>	<b>18</b>
4.1 Oppilaitoksesta työhön .....	18
4.2 Substanssi keittiössä.....	28
4.3 Kompetenssi opinnoista.....	37
<b>5 POHDINTA: KUINKA SITTEN KÄVIKÄÄN?.....</b>	<b>39</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>45</b>
<b>LIITTEET.....</b>	<b>47</b>

## 1 Opettajan epäily oppimisesta

Ajatus siitä, että opiskelijat oppivat oppilaitoksessa, on hieno. Työssään opettaja epäilee toisinaan, ettei niin kuitenkaan käy. Oppivatkoahan opiskelijat itse omasta mielestään riittävästi asioita, joita ammatissa ja työelämässä oikeasti tarvitsee.

Oletuksena on, että jokainen, joka saa tutkintotodistuksen ammatillisesta oppilaitoksesta, osaa toimia ainakin ohjatusti oman alansa työssä. Kuvitelma siitä, että voisi oppia oppilaitoksessa kaiken, mitä tarvitsee ollakseen ammattilainen, on vanhentunut aikoja sitten. Kokkiopiskelijan on mahdotonta oppia kolmessa vuodessa valmistamaan kaikkia ruokalajeja, kun samalla on opittava sosiaalistumaan uuteen joukkoon, kasvamaan aikuisuuteen ja tulevaan työelämään. Ammattiopintoja aloittaessaan monelle nuorelle tulee lisäksi suuri elämänmuutos: poismuutto kotoa, mahdollisesti muutto kotipaikkakunnaltakin, ensimmäiset itsenäistymisen askeleet.

Työelämäviihtyvyys, työllistyminen ja ammattitaidon vaatimukset tai toisaalta työttömyys ja vanhentuneet ammatilliset taidot ovat olleet julkisessa keskustelussa muutamien vuosien ajan. Työpaikoilla saatetaan odottaa tarkkaa, juuri työpaikan tarpeita vastaavaa osaamista tai ainakin asioiden nopeaa omaksumista. Samaan aikaan muistutetaan hyvän asenteen merkitys: ”Jos on oikea asenne, niin varmasti pärjää!” Ihmisen asenteet muokkautuvat ympäristön vaikutuksesta lapsuudesta lähtien. Niiden muuttaminen on hidasta ja vaatii yksilön omaa motivaatioita.

Millainen on oikea asenne? Millaista ammattitaitoa on niillä, jotka ovat olleet jo vuosia tai vuosikymmeniä samassa työssä? Ovatko heidän asenteensa ja työelämätaitoinsa sellaisia, että he oppivat uutta? Hyödyntävätkö he vastavalmistuneiden uusia ja kenties erilaisia tietoja ja taitoja? Tutkimuksessa etsittiin kokemuksia myös siitä, miten nuoret otetaan vastaan työpaikalla.

Tutkimusta aloittaessaan tutkimuksen tekijä oli opetustyössä mutta vaihtoi työpaikkaa ja työtä prosessoinnin alkuvaiheessa. Uusi työtehtävä liittyi nuorten työttömien ohjaamiseen ja tukemiseen. Uudessa työtehtävässä kohdattiin usein nuoria, joilla ei ollut vielä tutkintoa suoritettuna. Joillakin oli kokemuksia ammatillisista oppilaitoksista monien keskeyttämisten tai eroamisten kautta. Tutkimusta tehtäessä näkökulma tähän tutkimukseen oli muuttunut jonkin verran alkuperäisestä ammatillisen opettajan näkökulmasta kohti valmentajan ja ohjaajan näkökulmaa.

Toimeksiantajana oli Mäntän seudun koulutuskeskus, joka kuuluu Sastamalan koulutuskuntayhtymään. Oppilaitos sijaitsee Koillis-Pirkanmaalla Mänttä-Vilppulan kaupungissa. Oppilaitoksessa tarjotaan mahdollisuutta opiskella tekniikan, liiketalouden ja palvelujen aloilla yhteensä 17:ssä koulutusohjelmassa, ja osa opinnoista tarjotaan myös verkko-opintoina. Yli viisikymmentä vuotta paikkakunnalla toimineen oppilaitoksen suhteet paikallisiin yrityksiin ja julkiseen sektoriin ovat läheiset, ja toimijat tuntevat toisensa henkilökohtaisesti. Perustutkinnon opiskelijoita on noin 600. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan tutkinnon aloittaa vuosittain noin 20 opiskelijaa. (Sasky 2014.)

Koulutuksen järjestäjää ohjaavat tutkinnon perusteet, joiden reunaehtojen mukaisesti oppilaitokset ja opettajat muokkaavat opetettavan aineksen ja opetusmenetelmän. Oppilaitoksilla on jatkuva tarve saada riittävästi opiskelijoita ja paine saada heidät valmistumaan.

Ammatillisen opettajan työssä nousi esiin epävarmuuden tunne opetettavien asioiden merkityksellisyydestä ja nykypäivän ammattikeittiöön sopivuudesta. Tämä aiheutti halun löytää täsmällisempää sisältöä opetukseen. Tavoitteena oli saada kerätyksi kokemuksia ja vaikutelmia oppilaitoksessa opitun asian soveltamisesta työssä ja siitä, mikä oli tutkintotodistuksen numeroiden merkitys työelämässä. Tämän tutkimuksen lähtökohtana oli opettajan riittämättömyyden tunne: Opetanko oikeita asioita, onko opiskelijan asenne oikea ja mikä merkitys opiskelijalle on numeroarvosanoilla?

## 2 Osaamistarpeet kohti ammattitaitoa

### 2.1 Opetuksen reunaehdot

#### Tasapuolinen koulutus

Ammatillisen koulutuksen opetussuunnitelman perusteet luovat reunaehdot opetukselle ammatillisissa oppilaitoksissa. Tähän tutkimukseen osallistuneet nuoret ovat käyneet opintonsa ravintolakokiksi vuoden 2000 opetussuunnitelman mukaisesti. Opetussuunnitelman noudattaminen takaa tasapuolisen koulutuksen sisällön ja arvioinnin kriteerit kaikissa samaa tutkintoa tarjoavissa oppilaitoksissa. Suunnitelman mukaisella koulutuksella voidaan tarjota tasaveroisia ja vertailukelpoisia koulutettuja henkilöitä työmarkkinoille. (OPH 2000, 108.)

Ammatillisen koulutuksen arvopohjana on ammatillisen osaamisen lisäksi vahvana nuoren persoonallisen kasvun tukeminen. Koulutuksen tulee toimia osana yhteiskuntaa ja saattaa työelämään uusia vastuullisia ja yhteiskuntakelpoisia ammattilaisia. Ammatillisen koulutuksen tehtävissä korostetaan demokratiaa, vastuullisuutta omasta itsestään ja toisista ihmisistä, kulttuurin huomioimista ja kestävää kehitystä. (Mts. 109.)

#### Ihmiskäsitys

Opetuksen lähtökohtana on ihmiskäsitys, jossa ajatellaan ihmisen pyrkivän olemaan hyvää tavoitteleva ja halukas kehittämään itseään. Yksilöllisyys näkyy opiskelijan tekemissä valinnoissa, joita hänen ei kuitenkaan tarvitse tehdä yksin ilman ohjausta ja neuvontaa. Vastuullisen ihmisen katsotaan olevan toisista huolehtiva ja yksilöiden erilaisuutta ymmärtävä. Opiskelija on kuitenkin itse vastuussa oppimisestaan. (Mts. 110.) Nostemestari, kauppatieteiden maisteri Heikki Peltola (2000) vertaa kirjassaan Hikeä ja hurmosta vanhaa ja uutta johtamista. Hänen ihmiskäsityksessään näkyy, kuinka ihminen haluaa tehdä työtä tasaveroisena työpaikalla riippumatta asemastaan. Yksilöllisyys näkyy hyvässä työyhteisössä siinä, että työntekijä saa mahdollisuuden tehdä sitä, mihin parhaiten pystyy ja olla vastuussa tekemästään työstä. (Peltola 2000, 6, 14.)

#### Tieto- ja oppimiskäsitykset

Opetussuunnitelmatyön taustalla vaikuttavat tieto- ja oppimiskäsitykset, joissa tieto on monikerroksellista ja rakentuu aiemmin opitun päälle. Ammatillisen koulutuksen tavoitteena on saada tiedot ja taidot yhdistymään osaamiseksi ja ammattitaidoksi. Osa tiedosta on kirjoittamatonta tietoa, joka välittyy opiskelijoille yhteisöjen ja yksilöiden kokemusten ja oivallusten kautta. Se on myös asenteita ja toimintakulttuuria sisältävää tietoa. Osaamiseen liittyvät tärkeänä osana opiskelijan itsearvioinnin taidot ja taito oppia sen kautta muuttamaan omia virheellisiä toimintamallejaan. Työelämä muuttuu ja vaatii elinikäisen oppimisen taitoja ja yksilön halua ja rohkeutta oppia uutta. Koulutuksen järjestäjät joutuvat miettimään jatkuvasti opetuksen sisältöjen valintaa ja niiden merkitystä työelämässä. (OPH 2000, 110.)

### **Työllisyystilanne**

Ravintola-ala on työvaltainen, suhdanneherkkä, seuraa yleisiä talouden trendejä ja vuodenaikojen sesonkeja. Toimintakulttuurissa näkyvät kansainvälisyys ja asiakaspalvelu. (Lehtinen, Peltanen & Taurén. 2011, 51.) Haastattelun aikaan vuonna 2012 Suomi eli vakavassa taantumassa, ja haastateltavien asuinpaikkakunnalla työttömyysprosentti oli, ja on yhä, Pirkanmaan kärkikolmikossa (Pirkanmaan Työ- ja elinkeinotoimiston tiedote. 21.10.2014). Kotitalouksien heikko taloudellinen tilanne vähentää ravintolapalveluiden käyttöä: ulkona syöminen vähenee ja jopa jää pois kokonaan. Tällä hetkellä ravintola- ja ruokapalvelualan työn löytäminen paikkakunnalta on vaikeaa lyhyitä sijaisuuksia lukuun ottamatta. Hyvät, ammattitaitoiset kokit kuitenkin työllistyvät kohtalaisen helposti Pirkanmaalla.

## **2.2 Opetussuunnitelma ja tutkinnon perusteet**

### **Ydinosaamisalueet**

Opetussuunnitelman perusteisiin (2000) on nimetty kaikille aloille yhteisiksi ydinosaamisalueiksi kansainvälisyys, kestävä kehitys, teknologia ja tietotekniikka, yrittäjyys, laadukas ja asiakaslähtöinen toiminta, kuluttajaosaaminen sekä työsuojelusta ja terveydestä huolehtiminen. Opetushallituksen ammattialakuvauksissa ravintola-alan arvoiksi on kuvattu asiakaskeskeisyys, toiminnan kannattavuus ja tuloksellisuus, palvelujen ja tuotteiden hyvä hintalaatusuhde, kansainvälisyys, ympäristön viihtyisyys ja turvallisuus, yrittäjyys ja ammatillisuus, tehokkuus ja ympäristöystävällisyys.



Alan hyvä ammattilainen osaa työskennellä kohtellen kaikkia samanarvoisesti ja luotettavasti. Hänen etujaan ovat esimerkiksi ripeys, joustavuus ja palveluhenkisyys. Tärkeänä pidetään myös oman ammattitaidon jatkuvaa ylläpitämistä. (Visanti 2002, 95.) Ravintolakokilta odotetaan yleisten perusvalmiuksien lisäksi ammatillista osaamista erilaisissa keittiöissä ruokatuotannon tehtävissä ja yhteistyötaitoja omassa ryhmässä aktiivisena jäsenenä toimimiseen. Häneltä edellytetään kädentaitoja ja estetiikan tajua sekä taloudellista toimintaa. (OPH 2000, 13.) Koska kokin työ on ajoittain fyysisesti ja psyykkisesti raskasta, odotetaan tehokasta työtettä, silmää työpsykologialle ja hyviä ihmissuhdetaitoja. Työssä tarvitaan paineensieto- ja keskittymiskykyä. Keskeisenä ajatuksena on kuitenkin asiakas, hänen tarpeensa ja odotuksensa. (Lehtinen ym. 2011, 53.)

Haastattelun teemoista (Liite 3) nousivat silloin ja tulevaisuudessa keskeisinä osaamisvaatimuksina esiin omavalvontatehtävien suorittaminen, koneiden ja laitteiden hyödyntäminen uusinta teknologiaa käyttäen, asiakaspalvelun laadun seuranta ja kehittäminen sekä erityisruokavalioiden mukaisen ruuan valmistaminen. Kyseiset teemat luetaan catering-alan ammattilaisen osaamisalueisiin Opetushallituksen raportin Koulutus ja työvoiman kysyntä 2020, Tulevaisuuden työpaikat – osaajia tarvitaan -mukaan. (Hanhijoki, Katajisto, Kimari & Savioja. 2009, 193.)

### **Hotellin ja ravintolan peruspalvelut**

Opintokokonaisuus kuului vuoden 2000 opetussuunnitelman perusteissa tutkinnon yhteisiin ammatillisiin pakollisiin opintoihin. Tässä kokonaisuudessa oli tavoitteena, että opiskelija saavuttaa sellaiset taidot, joita hän tarvitsee pystyäkseen ymmärtämään hotelli- ja ravintola-alan perustehtäviä ja rakentamaan perustaa oppimiselleen syventäviä opintoja varten. Opintokokonaisuus sisälsi esimerkiksi toimintaympäristötietoutta, asiakaspalvelun perusteita, elintarviketietoutta ja ruoanvalmistuksen perusteita, omavalvonnan, mikrobiologian ja puhtaanapidon perusteita ja harjoitusta sekä yritystietoutta ja henkilöstöhallintoa. (Mts. 47 – 57.)

### **Ravintolan keittiötoiminnot**

Opintokokonaisuudessa painottuivat ravintolan ruokatuotanto, asiakaspalvelu ja kassatoiminnot. Opintokokonaisuus sisälsi myös ensiapukurssin, ravintolaranskan sekä palveluenglannin ja -ruotsin. Opinnoissa opeteltiin valmistamaan perusreseptien mukaisia ravintolaruokia ravintoloiden valmistustapojen mukaisesti. Perusteiden oppimisen myötä opintokokonaisuudessa oli ta-

voitteena syventää ymmärrystä elintarvikkeista ja niiden varastoinnista sekä käsittelystä yhdistyneenä omavalvonnan toimiin. Erityisruokavaliot ja eri kulttuurien vaikutus ruokavalioihin kuuluivat myös tähän kokonaisuuteen. Asiakaspalvelun merkitystä korostettiin useiden eri keskeisten sisältöjen kautta. Kiitettävällä tasolla toimivan opiskelijan tuli opetussuunnitelman arviointikriteereihin perustuen pystyä ymmärtämään oman toimintansa vaikutus työyhteisöön ja asiakastytyväisyyteen. Hänen tuli pystyä arvioimaan oman toimintansa ja työskentelynsä kannattavuutta ja taloudellisuutta. Kiitettävän tasoiselta opiskelijalta edellytettiin selviytymistä asiakaspalvelusta molemmilla kotimaisilla kielillä sekä englannilla. Ranskan kielen ruokasanasto kuului myös kiitettävän tason osaamiseen. (Mts. 57 – 61.)

### **Ravintolaruokien valmistus ja ravintolan salitoiminnot**

Opintokokonaisuuden opetussuunnitelma vaikutti tämän tutkimuksen tekemiseen vain opiskelijoiden osaamisen kehittymisen kannalta. Sen keskeisiin sisältöihin ei haastattelussa pureuduttu. Tässä kokonaisuudessa kuitenkin painottui voimakkaasti ryhmätyötaitojen merkitys. Kiitettävän osaamistason arvioinnissa mainitaan palautteen antamisesta ja vastaanottamisesta ammatillisissa asioissa ryhmän jäsenten kesken. Asiakaspalautteen ja eri kulttuurien palvelemisen merkitystä korostettiin. (Mts. 62 – 69.) Ryhmätyötaitojen ja yhteisöllisyyden puolestapuhujana Peltola (2000) korostaa, ettei yksinäisten sankaritekojen kautta ole saavutettu kuin kitkaa ihmissuhteissa. Hyvään lopputulokseen pääsemisessä hänen mukaansa tarvitaan ryhmän kaikkien työntekijöiden osuutta. (Peltola 2000, 15.)

### **Henkilöstöravintolatoiminnot**

Tällä osalla oli tutkimuksen taustalla suurempi merkitys kuin ravintolapalveluilla, koska haastateltavat olivat sijoittuneet sellaisiin toimipisteisiin, joissa tarjotaan pääasiassa lounaita. Tämän opintokokonaisuuden osuus oli 10 opintoviikkoa (ov), kun koko ammatillisten opintojen määrä on 90 ov:a. Opiskelijan tuli tämän kokonaisuuden suoritettuaan hallita ruoanvalmistus suurkeittien koneilla ja laitteilla sekä osata perusreseptiikan suurentaminen ja pienentäminen. Hänen oli arvioitava omaa toimintaansa suhteessa kokonaisuuteen ja työskennellä taloudellisesti ja hävikkiä välttämällä. Omavalvonnan merkitys korostuu tässä osa-alueessa, koska ruokaa tehdään suurille määrille asiakkaita yhtä aikaa. Erityisruokavalio-osaaminen ja eri kulttuurien huomioiminen liittyivät myös keskeisiin sisältöihin. Asiakaspalvelussa tässä kokonaisuudessa keskityttiin palvelulinjastojen ja kassatoimintojen osaamisen ohella asiakastilojen puhtaanapitoon. (OPH 2000, 73 – 76.)

## 2.3 Arviointi

### Itsearviointi

Arvioinnin tehtävänä on opetussuunnitelman (2000) mukaisesti auttaa opiskelijaa oppimaan tuntemaan itsensä paremmin ja kasvattaa hänen itseluottamustaan tulevana ammattilaisena. Itsearviointia pidetään tärkeänä. Opiskelijan, opettajan ja työssäoppimisen ohjaajien käymä keskustelu osaamisesta ja kehittymisen tarpeista on pohjana arvioinnille. Hikeä ja hurmosta -kirjassaan Peltola (2000) kuvailee itsearviointia helpoksi, kun vain antaa itselleen luvan luopua vanhoista ajatuspoluista. Arvioimalla kriittisesti omaa toimintaansa voi valita suunnan, jonne haluaa työpanostaan kohdentaa eikä aliarvioida omia mahdollisuuksiaan. (Peltola 2000, 3 – 4.)

### Muiden tekemä arviointi

Arviointi perustuu aina opetussuunnitelmassa mainittuihin tavoitteisiin ja arvioinnin kriteereihin. Arviointi on sävyiltään positiivista, osaamista korostavaa, ja parhaimmillaan arviointikeskustelussa opiskelija oppii lisää. (OPH 2000, 85.) Seuraavassa on lainaus opetussuunnitelmasta (2000), arvioinnin perustaksi kuvattu kokonaisuuden tasoinen osaaminen:

*Opiskelijan on osattava käyttää hotelli- ja ravintola-alan työmenetelmiä, työvälineitä ja materiaaleja. Hänen on osattava alansa keskeiset työtehtävät. Opiskelijan on osattava toimia erilaisissa tilanteissa ja ryhmässä sekä käyttää omak-*

*miaan taitoja ja työn perustana olevaa tietoa uusissa tilanteissa. Hänen on osattava luokitella, vertailla ja jäsentää hankkimaansa tietoa sekä muokata sitä käytökeloiseksi. Opiskelijan on osattava hahmottaa työnsä kokonaisuutena. Hänen on osattava ottaa huomioon työpaikkansa erityistarpeita. Opiskelijan on osattava soveltaa sääntöjä ja ohjeita erilaisissa tilanteissa ja noudattaa työturvallisuusohjeita. Opiskelijan on tehtävä annetut tehtävät omatoimisesti ja arvioida itseään ja työtään monipuolisesti. Hänen on osattava arvioida tiedon oikeellisuutta ja luotettavuutta. (Mts. 87.)*

### 3 Epäilyksestä aiheeseen

#### 3.1 Tutkimusongelma

Tavoitteena oli tutkia, onko olemassa ristiriitaa oppilaitoksessa opitun ja työelämässä tarvittavan tiedon ja taidon välillä. Tutkimusotteeksi valikoitui kvalitatiivinen eli laadullinen ote, koska työssä tarkastellaan ilmiötä, jota lähes-tytään haastattelussa "mitä" ja "miten"-kysymysten kautta (Kananen 2008, 53). Lähdettiin etsimään vastausta kysymykseen: Miltä sinusta tuntuu, millais-ta työssä tarvittavaa osaamista olet saanut ammatillisesta oppilaitoksesta? Pyrittiin myös selvittämään, mitä tapahtuu työllistymisen alkuaikoina, ja miten opitut asiat vaikuttavat työtehtäviin ja työyhteisön asenteisiin. Tutkimuksessa selviteltiin valmistuneiden omaa arviota ja muistikuvia opetetuista asioista. Työssä haluttiin löytää pohdintaa sekä taustamerkityksiä seikkoihin, jotka vaikuttavat osaamisen tunteeseen.

Osaamista verrattiin tutkintotodistuksessa olevan numeron ja haastatteluajan-kohdan itsearvioidun osaamisen välillä. Tutkijalla oli halu selvittää se, voiko tyydyttävän numeron saanut silti pärjätä ammattityössä. Kuinka suuri merkitys numerolla on työssä osaamisen tai lisää oppimisen kanssa. Tähän kysymykseen ei saatu vastausta, koska haastatteluun ei ilmoittautunut yhtään tyydyttävän arvosanan saanutta kokkia. Kaikki haastateltavat olivat ammatillisissa aineissa hyvän (H 3 tai 4) arvosanan saaneita.

Opettaminen sisältää sekä täsmällistä substanssin opettamista että asenteiden välittämistä. Oppimisen perusasiat kuten motivaatio ja positiivinen palaute nousivat voimakkaasti esiin. Haastateltavien hyvän tasoiseksi arvioitu oppilaitososaaminen vaikutti siihen, että yleiset

väittämät työelämäosaamisen arvioimisesta korostuivat tutkimuksessa enemmän kuin numeron merkitys.

### 3.2 Tutkimuksen tarkoitus

Tarkoituksena oli saada tukea ammatillisen opettajan työhön ja työmenetelmien valintaan. Motiivina tutkimukselle oli työpaikoilta kuultu arkipuhe opiskelijoiden ammattitaidosta, asenteesta ja osaamisesta. Tavoitteena oli lisätä tuntumaa ravitsemisalan työelämään ja sen muuttuviin tarpeisiin. Tämä antoi opettajalle mahdollisuuden reflektoida omaa toimintaansa opiskelijoiden kokemuksiin peilaten. Etsittiin ilmiötä, joka antaisi vastauksia siihen, mitä opettajan kannattaa jalostaa omassa työssään. Tulokseksi odotettiin lisäksi uusien tutkimuksen perusteiden avautumista paremmin opetuksessa ja oppilaitoskohtaisen opetussuunnitelman tarkentamista.

Tutkimustyön prosessin edetessä tutkimuksen tekijän työpaikka vaihtui ja näkökulma vaihtui pohtimaan enemmän nuorten ja työelämän kokemuksia, eikä niinkään tarkastelemaan opettajan työtä. Tässä työssä näkyy nuorten oman selviytymisen tarina oppilaitoksesta saadun opin kanssa, mikä motivoi niin opettajaa kuin yksilövalmentajaa.

### 3.3 Aineiston keruu ja analysointi

Yksi kvalitatiivisen tutkimusotteen aineiston keruumenetelmä on yksilöhaastattelu (Kananen 2008, 57). Koska tutkittavasta ilmiöstä oli ennalta jo vähän tietoa ja kokemusta, päädyttiin teemahaastatteluun. Työssäoppimispaikoilla ja oppilaitoksessa opettajien arkipuheessa vilahteli käsityksiä nuorten ammatti-aidottomuudesta. Ilmiössä oli kysymys ajattelusta ja tuntemuksista.

Havainnoimalla ei pystytä analysoimaan ajatuksia, niitä pitää kysyä (mts. 69).

Teemahaastattelussa ennakkovalmisteluilla on Kananen (2008) mukaan merkitystä, jotta ilmiöstä saataisiin halutut teemat selville (mts. 73). Tutkimuksen teemat tuotiin haastateltaville tiedoksi etukäteen (Liite 2). Haastattelun runkona (Liite 3) oli asiantuntijoiden väittämiä ammatillisesta koulutuksesta ja opetussuunnitelman keskeisiä osaamiskuvauksia, joiden

mukaan haastateltava arvioi omaa osaamistaan työhönmenon alkuaikoihin. Haastattelijalla ei ollut aiempaa kokemusta haastattelutilanteesta, jolloin rungolla oli merkitystä oh-jaavana ja muistuttavana tukena, jotta pysyttäisiin teeman mukaisissa aiheis-sa (mts. 79). Kysymykset esitettiin ja niihin vastattiin suullisesti avoimen haastattelun tapaan.

Haastateltavat valittiin sen perusteella, että heillä oletettiin olevan tietoa ja kokemuksia tutkittavasta ammattiosaamisesta. Valinnasta voidaan käyttää lähinnä nimitystä harkinnanvarainen otanta, vaikka Kananen (2008) mainitseekin, ettei kvalitatiivisessa tutkimuksessa otantaa luokitellakaan teorioiden mukaan (mts. 75 – 76.) Valmistuneiden nimet kerättiin toimeksiantajaoppilaitoksesta vuosilta 2004 – 2007. Ne ovat saatavissa oppilaitoksesta vapaasti. Henkilöitä etsittiin Facebookin välityksellä ja yksityisviesti lähetettiin 29:lle (Liite 1). Viesti lähti kaikille niille, joiden nimi löytyi Facebookista. Henkilö varmistettiin otantaan kuuluvaksi kysymällä sitä häneltä. Lopullinen varmistus ennen haastattelua tapahtui tutkintotodistuksen esittämisellä.

Vastaus saapui neljältä naiselta. Heitä kutsutaan tässä opinnäytetyössä muunnetuin etunimin tunnistamisen välttämiseksi: Anna on valmistunut vuonna 2006 ja Elina, Laura sekä Riikka vuonna 2007. Haastatteluun haluttiin nuoria, hiljattain valmistuneita ravintolakokkeja, jotka olivat olleet työssä jo muutamman vuoden. Jotta pystyisi peilaamaan osaamistaan ja ammatillisuuttaan, täytyi olla ollut työssä jo jonkin aikaa. Silloin haastateltavalle olisi muodostunut käsitys työpaikalla tarvittavasta ammattitaidosta ja toisaalta hän voisi vielä erottaa koulutuksessa saadut tietonsa työssä opitusta.

Nuoret valittiin sen perusteella, ettei tutkimuksen tekijä ole heitä itse opettanut. Tällä varmistettiin haastattelun luotettavuus ja tulkintoihin mahdollisimman objektiivinen ote. Täydelliseen objektiivisuuteen ei kvalitatiivisessa tutkimuksessa päästä, koska kaikkiin tutkimuksen vaiheisiin liittyy tutkijan oma viitekehys (Kananen 2008, 121).

Haastatteluun pyydettiin (Liite 2) valmistautumaan tutustumalla omaan tutkintotodistukseensa ja palauttamaan mieleensä työelämän alkutaipaletta. Haastateltavat saivat valita haastattelupaikan. Kaksi heistä oli valmis tulemaan haastattelijan kotiin ja kahta heistä haastateltiin kirjastossa tutkijan huoneessa.

Haastattelujen analyysin ja pohdinnan myötä kaivattiin tutkimukseen lisää näkemystä, jolloin päädyttiin käyttämään suullisina tietolähteinä työnantajia. Heidän kokemuksensa vastavalmistuneiden työntekijöiden palkkaamisesta toi työhön lisää käytännön ääntä ja toisen näkökulman. Kanasen (2008) totemus laadullisen työn joustavuudesta näkyi tässä tutkimuksessa siinä, että jouduttiin palaamaan analyysistä takaisin tiedonkeruuseen (mts. 56).

Haastattelu toteutettiin helmikuun puolivälin ja maaliskuun ensimmäisen viikon aikana 2012. Puhe tallennettiin huomaamattomalla MP3 laitteella. Tutkimus-tilanteeseen voidaan tallenteena palata tarvittaessa yhä uudelleen, mikä on tärkeää tutkimuksen luotettavuuden ja sisällön syventämisen suhteen. Pelk-kien muistiinpanojen kautta havainnoija suodattaa sisältöä ja tekee herkästi tulkintoja alitajuntaisesti. (Kananen 2008, 79.)

Aluksi haastattelutilanne vaikutti jäykältä, koska kukaan osallisista ei ollut aiemmin joutunut kyseiseen tilanteeseen. Haastatteliija koki tärkeäksi saada aikaan rennon ja vapautuneen tunnelman, jotta muistelu sujuisi paremmin. Ensimmäisen haastattelun ongelma oli haastattelijan oma puhe ja keskustelun ohjailu. On tärkeää antaa tilaa haastateltavalle ja huolehtia vain aiheesta pysymisestä. Ongelma tiedostettiin tutorin kanssa käydyn keskustelun myötä ja korjautui loppujen haastateltavien kohdalla.

Haastatteluun oli ilmoitettu kuluvan aikaa yhdestä kahteen tuntia, ja siinä pysyttiin.

Haastattelujen kestot:

- Elina 1 h 34 min,
- Riikka 2 h 13 min,
- Anna 1 h 43 min (ensimmäinen 15 min ei tallentunut pariston loppumisen vuoksi)
- Laura 1 h 49 min.

Tallennuksen jälkeen haastateltavien puhe litteroitiin sanatarkasti ja koodattiin teemoittain tulosteille. Aineiston kohtuullisen suppean koon vuoksi koodaus voitiin tehdä käsin yliviiavaustussilla ja marginaalimerkinnoin. Sisältö analysoitiin teemoittain, jolloin sanatarkkoihin

kommentteihin vaikuttivat lisäksi tunnelmat ja äänenpainot. Niitä ei litteroinnissa pystytty tuomaan julki, mutta ne kuuluivat tallenteessa esimerkiksi naurahduksina tai sarkastisina äänenpainoina.

Tietoperustana oli haastateltavien opintoaikainen opetussuunnitelma vuodelta 2000. Se on esitelty edellä luvussa 2. Muu lähdeaineisto on sykronoidun kirjoituksen muodossa luvussa 4 tutkimustulosten ja tulkintojen kanssa.

## 4 Keittiössä arjen pyörityksessä

### 4.1 Oppilaitoksesta työhön

#### Elinikäisen oppimisen avaintaidot

Laki ammatillisesta koulutuksesta (L 21.8.1998/630) määrittelee, että koulutuksen on vastattava työelämän tarpeita, kehittää alaa sekä edistää työllistymistä. Sastamalan koulutuskuntayhtymän Mäntän seudun koulutuskeskuksen apulaisrehtori Arto Pylvänäinen puhui opintonsa aloitaville opiskelijoille työelämään astumisen oikeasta asenteesta. Hän kertoi kuuliijoilleen hyvien tapojen merkityksestä, sosiaalisesta kasvusta ja halusta tehdä työtä. Oppimista edistää motivaatio ja innokkuus. (Pylvänäinen 2014.)

Tulevaisuustutkija Ilkka Halava ja tutkimusprofessori Mika Panzar (2010) arvostelevat suomalaista työelämää ja koulutusta Elinkeinoelämän valtuuskunnan (EVA) julkaisemassa raportissa. Tutkijoiden Halava ja Panzar (2010) mukaan koulutuksen järjestäjien on vaikea ennakoida työelämän tarpeita opetussuunnitelmissaan. Heidän mielestään yleissivistyksen nostaminen tukee paremmin opiskelijan itseohjautuvuutta muuttuvaan työelämään. Metataitojen kasvaessa opiskelija osaa löytää tarvitsemansa tiedon myös myöhemmin. (Halava & Panzar 2010, 28.) Mari-Pauliina Vainikainen (2014) on väitöskirjassaan päätenyt siihen, että ajattelutaitojen ja yleisempien ongelmanratkaisutaitojen oppiminen ja asenteiden kehittyminen kannattelevat parhaiten muuttuneessa koulu- ja työelämässä (Vainikainen 2014).



*Semmonen oppimisen osaaminen, semmonen kun tajus, että kun tekee sitä itseensä varten, niin se lisäs motivaatiota. Mulla oli tosi vähän poissaololoja., Ei tullu myöhästelyjäkään. (Haastateltava Riikka.)*

Työnantajien lausunnoissa nousi esiin tarve rekrytoida oikean tyyppisiä työntekijöitä. Hakijalta toivottiin ruokatuotannon perustaitoja ja hyvää asennetta työntekemiseen. Kävi myös ilmi, etteivät työnantajat olleet erityisen kiinnostuneita tutkintotodistuksen numeroarvioinnista. Anna kertoi, ettei kukaan ollut pyytännyt häntä tuomaan tutkintotodistusta näytettäväksi. Todistukset näytöistä ja työssäoppimispaikoista olivat työnantajia enemmän kiinnostavia tietoja. (Helander & Jatkola.) Pienellä paikkakunnalla tiedustellaan toisilta työnantajilta kokemuksia työssäoppijoista ja työntekijöistä. Uudet työntekijät ja sijaiset löytyvät usein kuitenkin juuri omista työssäoppijoista.

Haastateltavien ajatukset oikeasta työnteon asenteesta nousivat esiin elinikäisen oppimisen avaintaitoihin liittyvissä kysymyksissä. Työelämässä muutaman vuoden olleina haastateltavat kuvasivat osaamisensa lisääntyneen ja siihen oli usein vaikuttanut itseluottamuksen kasvaminen ja rohkeus. Anna kertoi vastuullisuuden kasvaneen opiskelun aikana vähitellen, kun annettiin lisävastuuta ja palautetta osaamisesta. Vastuu ei enää pelota häntä, koska hän on huomannut osaamisensa riittävän ja työtoverit ovat kertoneet luottavansa häneen. Elina kuvaili omaa toimintaansa tuoden esiin, että jos ei tiedä jotain, niin sen voi ottaa itse selville. Hän kouluttautui omaehtoisesti lisää ja toi koulutuksesta tullessaan työpaikalle uutta osaamista, mikä otettiin hyvin vastaan. Riikka kertoo asioiden jatkuvasta muuttumisesta ja sen hyväksymisestä ”asiat muuttuu – on opeteltava uutta!” Anna kuvastaa itseohjautuvuuttaan pitämällä silmät ja korvat auki. Jotta vastuullisuus muodostuisi jo opiskeluaikana, on opiskelijan työtehtävien oltava riittävän haastavia. Opiskelijoiden on annettava välillä epäonnistua ja siitä on otettava opiksi.

Yritysstrategian kuvaaja kauppatieteiden maisteri Mika Kamensky (2008) kertoo osaamisen olevan yksi liiketoiminnan menestyksen tae. Hän kuvaa siihen vaikuttavia tekijöitä menestyksen timantiksi, jonka osat ovat osaamisen lisäksi strategia, johtaminen ja uutena tulokkaana vuorovaikutus. (Kamensky. 2008, 30.) Osaaminen on toiminnan tärkeä tekijä. Yrittäjän kannattaa miettiä omaa osaamistaan ja analysoida sen mukaan esimerkiksi ne bisnesalueet, joille kannattaa lähteä kilpailemaan. (Mts. 108.) Julkisen sektorin ruokapalveluissa ”bisnesalueet” ovat py-

syvämpiä ja niiden pitää täyttää tietyt edellytykset. Työntekijöiden osaamisvaatimukset ovat pyvämpiä ja ennalta kohtuullisen pitkään ennustettavia.

Opetussuunnitelmassa kiinnitetään huomiota monikulttuurisuuden lisääntymiseen ja globalisaation jatkumiseen. Vaatii taitoja selvittää erilaisia kulttuuriin perustuvia taustatietoja ja niiden soveltamista suomalaisessa yhteiskunnassa ja olla selvillä esimerkiksi muualta tuotettujen elintarvikkeiden käsittelystä (Paloheimo-Koskipää. 2010). Monikulttuurisuus näkyi paikkakunnalla vasta vähän, mutta Annan työpaikalla oli jo saatu kokemusta eri uskontoihin liittyvistä ruokavalioista. Hänen mukaansa opintojen aikana erilaisista kulttuuriin liittyvistä ruokavalioista oli ollut puhetta, mutta varsinaisen opin hän oli saanut työ- ja yksityiselämässä kokemuksen kautta. Oppilaitoksessa sai lähinnä tietää, että eroja yleensä on.

### **Osaamisen ja työn arviointi**

Oppivassa organisaatiossa on Kamenskyn (2008) mukaan toiminnassa jatkuvan kehityksen malli. Osaamisen tiedetään olevan tärkeää, mutta Kamensky kyseenalaistaa onko yritysten henkilöstön osaamiseen ja kouluttautumiseen kannustaminen ja seuranta hyvää. Osaamisen kehittymistä on seurattava hänen mukaansa säännöllisesti ja systemaattisesti. (Kamensky. 2008, 187.)

Kuntasektorilla pyritään käymään vuosittain esimiesalais- eli työkeskusteluja, joissa henkilöstön osaamista kartoitetaan ja kannustetaan kouluttautumiseen ja omien työtapojen kriittiseen arviointiin. Jos työyhteisössä ei keskusteluja jatkuvasti ylläpidetä, on havaittavissa työtapojen taantumista vanhoihin totuttuihin. (Kytömäki 2012.) Julkisen sektorin keittiöiden pitää näkyä ammatillisina vaihtoehtoina alalle opiskeleville nuorille. Ei pidä jättää opiskelijoille muistikuvii pelkästään kouluruokalaa, jonka luomat mielikuvat eivät olleet välttämättä positiiviset.

Opetussuunnitelmassa opiskelijan itsearvioinnilla oli ja on merkittävä osuus arvioinnista ja taitoa harjoitellaan läpi opintojen. Nykyisestä ammatillisesta oppilaitoksesta valmistuu nuoria, joilla on mahdollisuus tuoda työelämää arvioinnin taitoja, jos heille vain annetaan tilaisuus. Haastateltavista kaksi työskentelee julkisella sektorilla ja heidän kokemuksensa esimiesalaiskeskusteluista oli positiivinen. Opiskeluaikana he eivät muistaneet sellaisesta kerrotun, eivätkä muistaneet käyneensä oppimiskeskusteluja opettajankaan kanssa kahden kesken. (Riikka ja Anna.) Nuoria pitää opastaa itsearvioinnin taitoihin. Haastateltavat toivoivat, että kahdenkeskisiä kes-

kusteluja olisi käyty opiskeluaikana. Oppilaitoksessa ryhmänohjaajan työhön kuuluu henkilökohtaisten keskustelujen käynti opiskelijoiden kanssa. Ammatillisissa aineissa opettaja päättää itsenäisesti millä tavalla käy arviointikeskustelua. Kahdenkeskisessä tapaamisessa opiskelijalla on mahdollisuus kuulla täsmällisemmin kehittämisen tarpeensa ja saada myös palautetta suoraan.

Ammatillista osaamistaan jatkuvasti arvioiva ja korjaava työyhteisö tuottaa parempaa tuotetta asiakkaille. Asiakkaiden palautteella on suuri merkitys ruokapalveluissa, eikä palvelun tarjoajan pidä unohtaa pyytää sitä. Palvelun merkitys korostuu myös opetus suunnitelman perusteissa. Oppilaitoksessa aidot asiakaspalvelun tilanteet syntyvät haastateltavien mukaan opiskelijakahvilassa ja henkilöstöravintolapäivinä. Ryhmän omissa keittiöpäivissä asiakaspalvelun harjoitteluun ei suhtauduttu vakavasti. (Elina ja Laura.) Vain aidoissa tilanteissa harjaantuu kohtaamaan toisen ihmisen, jolloin tilanteita on pyrittävä tarjoamaan enemmän. Toimeksiantajan oppilaitoksessa ei ole päivittäin auki olevaa opetusravintolaa, eikä oppilaitoksen suurkeittiön oppimisympäristö ole riittävässä käytössä.

Osaamista ei pidä ajatella liiaksi substanssiosaamisena, vaan on huomioitava, että osaamista on monenlaista. Työpaikan on hyvä valita henkilöstöönsä erilaisia osaajia. Jos kaikki ovat erinomaisia suppealla substanssilla, niin toiminta on haavoittuvainen jollain muulla osaamisen alueella. Kamensky (2008) tuo esiin osaamisen muut ulottuvuudet. Niihin kuuluvat yksilö- ja joukkue-, muutos-, teknis-taloudellinen- ja vuorovaikutusosaaminen sekä tiedot, taidot, rohkeus ja näkemys. (Kamensky. 2008, 289.) Edellä mainitut osaamisen ulottuvuudet voidaan yhdistää työnantajien etsimään oikeaan asenteeseen. Eri-ikäisten ihmisten tiedot ja taidot ovat työyhteisöä rikastuttavia ja erityisesti kirjoittamatonta tietoa välittyä.

*Kummiskin on niin monta naista, joilla on eri mittaisia työuria, niin yleensä siellä on aina joku, joka tietää enemmän jostain asiasta tai koneesta. Eri asioita eri ihmiset tietävät. (Haastateltava Anna.)*

## Harjaantuminen

Professori Kai Hakkaraisen ja tutkija, FT Sami Paavolan (2006) artikkelissa kollektiivisesta asiantuntijuudesta tiivistetään, että asiantuntijuus muodostuu tietojen karttuessa ja taitojen automatisoitua. Opiskelijalla tai vastavalmistuneella ei ole käytössään samaa tietomäärää kuin ammattilaisella. Aluksi opiskelijalle jää mieleen hänen omasta pohjatiedostaan riippuen matalan

tason pintatietoa ja kenties merkityksettömiä yksittäisiä tiedonmurusia. (Hakkarainen & Paavola. 2006, 2, 4.) Taitojen automatisointi vaatii harjoittelua. Lähiopetustuntien vähentyessä harjoittelu jää opiskelijan vastuulle. Työssäoppimispaikoissa on tarkoituksena oppia asioita ja harjoitella niitä siellä. Vasta työssä voidaan saavuttaa automatisoitunut taito.

Psykologisessa näkemyksessä Hakkaraisen ja Paavolan (2006) mukaan aloittelija joutuu etsimään työtapoja valmiista ratkaisuista kohti alkuehtoja, mutta näin toimii myös asiantuntija kohdatessaan uuden ongelman. Pienistä pintatiedoista koostuu kokonaisuuksia ja niiden kautta ymmärrys ja oppiminen. Toisaalta on lohdullista nuoria vastavalmistuneita ajatellen, että Hakkaraisen ja Paavolan (2006) mukaan pelkästään kokemus ei tee ihmisestä huippuosaajaa, vaan tarvitaan jotain muuta tullakseen asiantuntijaksi. Hyväksi ja joustavaksi asiantuntijaksi kasvamiseen tarvitaan halua ja intoa kohdata ongelmia ja haasteita. (Hakkarainen & Paavola. 2006, 2, 4.)

Ammatillisessa koulutuksessa opiskelijoille pyritään saamaan aikaiseksi mahdollisimman paljon oikeita työtilanteita. Parhaiten sellaiset toteutuvat säännöllisessä ruokapalvelussa toimimisessa. Haastateltavien kommentit hyvistä opiskelumuistoista liittyivätkin juuri aitoihin palvelutilanteisiin ja niihin ryhmässä kannustamiseen.

*Opettajat sekottaa tahallaankin ja toiset oli vastuullisempia kuin toiset. Pistettiin välillä, että tuli semmosta osumaa, että kun toiset luistaa ja toiset joutuu tekemään niittenkin puolesta. Erilaiset tilanteet ja semmosilla. Tapeltiin. Loppujen lopuksi kääntyi hyvin, joskus meni paremmin, joskus oli jopa aatellut, että toi häipyy ja luistaa vastuusta, mutta joskus jostain löytyikin semmosia puolia, että oli vastuullinen. Oli vähän vaihtelevaa vastuuta. Erilaisuutta oppi sietämään. (Haastateltava Anna.)*

Innostuneeseen työvireeseen pääsemistä esti Lauran kuvausten perusteella joskus murrosikä, jolloin henkilösuhteissa oli kitkaa ja väärinymmärrykset aiheuttivat lumipalloilmiönä epäonnistumisia. Mutta parhaimmillaan hän kuvaili hyvää työn iloa seuraavasti:

*...ehdottomasti silloin, kun kenelläkään ei ole mitään kitkaa siihen. Joskus just opetusravintolapäivinä, kun oli henkilökunta syömässä, niin kaikki tekee ja huumori lentää, joku siellä tiskaa ja kaikki hoitaa hommansa. Välillä kun keritään, niin silloin kahvitellaan. Silloin tuntui siltä, että kaikki on kavereita keskenään, vaikkei mitään sydänystäviä ja homma on niin kuin oikeeta ja kaikilla on se oma homma. Kaikki toimii. (Haastateltava Laura.)*

Työelämässä hyvän työn tunnetta kertoivat saavuttaneensa Elina ja Riikka erityisesti silloin, kun oli ollut jokin poikkeustilanne töissä ja tiedossa haasteita: *Kun niistä oli selvitty, tuli todella hieno tunne* (haastateltava Riikka). *Ehkä se, että selvis siitä! Mä pystyin siihen. Ei tarvinnut vielä juosta ulos siitä takaovesta.* (Haastateltava Elina.)

Ensisijaisesti nuorten kokemuksissa hyvistä työtilanteista kuulsivat esiin juuri yhteisöllisyys, ryhmässä toimiminen, positiivinen stressi, asioiden hoitaminen ja hyvä palaute. Tällaiset tilanteet harjaannuttavat paitsi substanssiin myös sosiaaliseen kanssakäymiseen ja neuvotteluun. Nuorilla oli kyky tarttua uusiin haasteisiin, vaikka tilanne saattoi jännittää. Halu osata ja oppia oli motivoivaa. Kyseessä saattoi olla myös halu näyttää vanhemmille työntekijöille omaa osaamistaan.

### **Vuorovaikutus**

Haastateltavien puheessa kuului halu oppia enemmän ja valmius ottaa selvää asioista. Anna oli tyytyväinen omaan suunnittelutaitoonsa. Hän lisäsi vielä, että kaikilla oli oma tyyliinsä ja jokainen neuvoi omalla tavallaan. Ymmärrys siitä, että ihmiset ovat erilaisia, auttaa selviytymään Kamenskynkin (2008) mainitseamalla vuorovaikutuksen sektorilla.

Nuoret olivat pohtineet jo opiskeluaikoinaan omaa osallisuuttaan ryhmässä ja oman toimintansa merkitystä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Laura huomioi, että kaikki olivat tärkeitä ja kaikkia tarvitaan. Tämä ajatus liittyi hänellä opiskeluaikana olleisiin suurempiin asiakastilaisuuksiin. Hän koki olleensa opiskelijana heikoimmasta päästä, mutta osallistuneensa aina omien taitojensa mukaan toimintaan. Opettajan antama positiivinen palaute oli merkityksellinen kannustava tekijä.

*...positiivisesta palautteesta sai enemmän kannustusta, vaan negatiivisesta palautteesta tuli tunne, että taas vaan nassutetaan, vaikka me tehtiin tää ihan hyvin. Mut ehkä justiin, kun mää en ollu kaikesta kirkkaimmasta päästä, et mää saatoin tehdä jonkun ajatusvirheen, joka jäi monelta muulta pois, niin sitten huomasi, että opettaja kehui sua jostain samasta asiasta, kuin se oli kehuu jotain mun mielestä jotain mua parempaa. Niin tietysti se aina motivoi siihen ja että mää osaankin jotain enkä kumminkaan oo ihan huono.* (Haastateltava Laura.)

Osaaminen lisääntyy, kun uudet työntekijät tekevät ”tyhmiä” kysymyksiä ja ammattilaiset joutuvat vastaamaan niihin ja perustelemaan vastauksensa muullakin tavalla kuin toteamalla, että näin on aina tehty. Liiallinen samanmielisyyty työyhteisössä ei kehitä toimintaa. (Halava & Pan-

zar. 2010, 54.) Tällaiseen kysymisen innokkuuteen nykyisessä ammatillisessa koulutuksessa tulisi opiskelijoita ohjata. Kysyminen ja ihmettely yhdessä tuottavat oppimiseen vuorovaikutteisen lisän. Pelkkien tietokirjamaisten vastausten antaminen opiskelijalle ei edistä oppimista. Työpaikoilla hiljaisen, kirjoittamattoman tiedon merkitystä ei sovi unohtaa. Työnteon kulttuuri välittyy uudelle työntekijälle helposti, valitettavasti myös huono kulttuuri. Nuoren on oltava todella itsevarma osaamisestaan, jos haluaa uudistaa työnteon tapoja.

Annan haastattelussa tuli esiin ryhmässä toimimisen ja oppimisen merkitys. Työpaikan henkilöstön yhteiset pohdinnat ongelmatilanteissa tuovat tunteen asioiden hallitsemisesta ja itsenäisyydestä. Kaikessa ei tarvita esimiehen neuvoa. Työyhteisön tiimimäisellä tavalla työskentelyssä voidaan nuori vastavalmistunut kokki ottaa osaksi tiimiä ja saada hänelle osallisuuden tunne. Ammatillisen itseluottamuksen kasvu luo mahdollisuuden kasvaa ammattilaiseksi. Opiskelun aikana ja työelämässä saadulla palautteella oli Annan mielestä ollut suuri merkitys itseluottamuksen kasvamiseen.

*Mää kysyin, viisaammalta tai opelta. Ehkä useesti, mutta se oli ehkä oman epävarmuuden, että eikös tää tehdä näin, eikö? Siitä vaan nyt jotenkin... se, että kun opettaja toittotti, että sää osaat sen asian, vaikka ei vieressä seisotakaan tarkistamassa. Kun se muutaman kerran sanottiin, niin pikkuhiljaa se lähti meeneen. Omaa uskoa tarvitaan. Sitä palautteen kautta se lisääntyi. (Haastateltava Anna.)*

## Työhyvinvointi

Työssä viihtymiseen vaikuttaa työhyvinvointi. Työterveyslaitoksen mukaan työhyvinvointi on koko työyhteisön asia, ja hyvällä johtamisella annetaan siihen parhaat mahdollisuudet. Työssä huonosti viihtyvä ei pysty antamaan täyttä panostaan työhön (Peltola. 2000, 11). Haastateltavat kuvasivat hyvää työ- ja opiskeluympäristöä luotettavaksi, arvostavaksi ja turvalliseksi sekä työhön sopivaksi. Kommentoinnit kohdistuivat ensin henkiseen hyvinvointiin, mutta huomioitiin myös fyysisen ympäristön merkitys. Anna kertoi, että kaikki oli sujunut pääasiassa hyvin, asioista sanottiin, jos oli sanottavaa. Hän pohdiskeli, johtuivatko vanhempien työntekijöiden totisemat ilmeet rutinoitumisesta, turhautumisesta vai kyllästymisestä. Tällaiseen päättelyyn hänellä vaikuttivat kyselyn tulokset, joissa asiakkaat olivat antaneet asiasta palautetta keittiölle.

Esimiehen tai työnantajan merkitys koettiin vaikuttavaksi viihtyvyyden luomisessa. Erityisesti esimiehen pelkästään negatiiviset palautteet koettiin työviihtyvyyttä huonontaviksi. Luran kertomus takahuoneessa ”kyttäävästä pomosta” jäykistämässä työntekijöiden käyttäytymistä kuvasi kielteisintä suhtautumista. Annan puheessa luottamus ja asioiden hoitaminen ajallaan lisäävät työssä viihtyvyyttä. Elina kertoi: *Oli hienoa päästä pomon synttäreille*. Oppilaitoksissa opiskeluviihtyvyyteen vaikuttavat samat seikat. Toimeksiantajaoppilaitoksen opiskelijapalautteiden mukaan opettaja koettiin ryhmän esimieheksi ja häneltä odotettiin oikeudenmukaisuutta ja jämmäkkyyttä (Pylvänäinen 2014).

Ihmisten omat ajatukset terveydestä, mielenterveydestä ja työkyvystä säilyvät tavoiteltavina asioina (Paloheimo-Koskipää. 2010). Opetussuunnitelmassa hyvinvointi oli perustava arvo koko opetuksessa. Oppilaitoksessa asiaan paneuduttiin erillisellä kurssilla, joka sisältyi ravintolan ruokatuotantoon. Haastateltavien vastauksissa oli ristiriitaa käsitteiden ”työssä viihtyminen” ja ”työhyvinvointi” välillä. Ensimmäinen miellettiin enemmän pelkäksi tunneasiaksi. Haastateltavat eivät muistaneet opinnoissa käsitellyn henkisiä asioita, mutta ergonomiaan ja fyysiseen ympäristöön paneuduttiin koulutuksen aikana hyvin. Jokainen haastateltava osasi kuvailla omaa osuuttaan fyysisen työhyvinvoinnin ylläpitämisessä, mutta ajatusta oli myös henkisestä hyvinvoinnista ja omasta osuudesta siihen.

*Mää käytän noit uimahallipalveluita. Tavallaan omasta työhyvinvoinnista, mää yritän sanoo suoraan, enkä jää murehtimaan, et en mää tiuski, mut sanon heti, jos joku asia tulee... ei meillä oikeestaan ole paljon mitään tapahtunut... Tavaltaan, meillä on taas, että muistaa kiittää jos on saanut apua. Meillä on niin, ettei vaan tee sitä jotain hommaa, vaan menee auttaan. Sanoo, että sää olit laittanut mulle tänään niin mää laitoin sulle kanssa. Sitten ootetaan hiukan vastavuoroisuutta. (Haastateltava Riikka.)*

### **Yrittäjämäisyys ja työllistyminen**

Yrittäjäyys tarkoitti haastateltavien mielestä jatkuvaa sitoutumista työhön ja heidän mielikuviinsa nousi yksityisyrittäjä, joka tekee töitä 24/7 *pää kolmantena jalkana*. Paperityöt ja *kaikenlainen kirjaaminen* näytti Elinasta pelottavalta. Hän arveli, ettei pienen ravintolan omistaja voisi rentoutua muuta kuin ulkomaan lomallaan. Naisten puheissa kuului kuitenkin arvostus sitä ahkeruutta, rohkeutta ja vastuullisuutta kohtaan, mitä he ovat havainneet pienten yritysten omistajissa. Laura pohti yrittäjämäistä olemusta esimerkiksi sillä, että oppii omista virheistään ja pyrkii olemaan työntekijänä kehittyvä ja ripeä. Kehittäminen voisi olla hänen mielestään, vaikka asiakkaalle näkyvää panostusta ruoan tarjoilussa tai ympäristön ulkoasussa. Laura koki ketjuravintolassa

työskentelyssä kahlitsevana tarkat konseptit, joita suunnitteluportaasta tuli. Hän pelkäsi, että *tulee sanomista*, jos olisi tehnyt jotain eri tavalla.

Yrittäjämäisyys julkisella sektorilla oli heidän mukaansa vaikeampaa hahmottaa. Hintatietoisuus, taloudellinen toiminta ja ahkeruus olivat nuorten mielestä sellaisia piirteitä, joita arvostetaan työpaikalla. Elina asettaa vastuuntuntoisuuden ja sen, että ei karta ikäviäkään työtehtäviä, yrittäjämäiseksi työtavaksi. Hän kertoikin opastavansa työssäoppijoita olemaan ahkeria puhtaanapidossa ja astiahuollossa, *koska ne hommat on kumminkin tehtävä*. Anna oli haastateltavista ainoa, joka oli joskus edes ajatellut ryhtymistä yrittäjäksi. Hän kertoi, ettei kuitenkaan mitään *pilvilinnoja* ollut rakennellut mielessään. Hän kuvasi itsenäisyyden omassa toiminnassa hyväksi asiaksi. Myös hän piti ahkeruutta tärkeänä edellytyksenä yrittämiselle.

Oppiaineena yrittäjyys ei ollut heitä kiinnostanut ja opitut asiat olivat kadonneet mielestä nopeasti. Haastateltava Laura kertoi olleensa mukana Nuori yrittäjä -hankkeessa, jossa opiskelijat tekivät liiketoimintasuunnitelman ja perustivat opiskeluajalle oikean toimivan yrityksen. Yritykseen ei ollut tullut yhtään asiakasta, eikä toimintaa päästy käytännössä toteuttamaan. Lauran mukaan motivaatio laski, eikä yrittäjyys kiinnostanut ainakaan yhtään enempää kuin ennen hanketta. Vuoden 2010 opetussuunnitelmassa yrittäjyyden opit oli sisällytettävä kaikkeen opetukseen, jolloin erillinen kurssi yritystietoudesta jäi pois.

Työllistymisen tunne oli lähes kaikilla haastateltavilla vahva, vaikka paikkakunnalla yleiset työllisyysnäköymät olivatkin haastattelun ajankohtana heikot. Osa kertoi olleensa valmis muuttamaan työn perässä pois paikkakunnalta. Opetushallituksen tuottamassa koulutuksen seurantaraportissa todetaan erityisesti majoitus- ja ravitsemisalalla työllisyysnäköymien olevan hieman parempia, kuin muissa tutkinnoissa keskimäärin. Raportin mukaan kaikkien vuonna 2007 majoitus- ja ravitsemisalan tutkinnon suorittaneiden työllistymisprosentti vuoden kuluttua valmistumisesta oli 70,6. Työttömänä vastaavana aikana oli 12%. (Kumpulainen 2010, 137, 139.)

Tulevaisuuden työelämä muuttuu väestön ikärakenteen muutoksesta – väki vanhenee. Tähän tutkimukseen haastatellut olivat kaikki nuoria naisia ja heidän työhistoriansa koostui aluksi määräaikaisista tai osa-aikaisista työjaksoista. Anna kertoi saaneensa työpaikan, kun yksi esimies oli kiinnittänyt positiivista huomiota hänen työskentelyynsä eräässä tilaisuudessa. Haastatelta-



villa oli taustalla ravintolakokin tutkinto. Kahdella oli vuonna 2014 toistaiseksi voimassa oleva työsopimus suurkeittiössä julkisella sektorilla. Työllistymisen alussa oli ollut käytössä myös työvoimapolitiittisia toimia. Työn tekemisen tavat ovat muuttuneet ja muuttuvat koko ajan, vaikka perustehtävä pysyy ennallaan. Haastattelijalle kuvastui nuorten kommenteista luottamus selviytymisestä ja töiden löytymisestä.

## 4.2 Substanssi keittiössä

### Laaaja-alaisuus ja paikallisuus

Teos Ammatillinen osaaminen Suomen menestyksen takaajana perustuu laajoihin ammatillisen koulutuksen neuvottelukunnan kirjoituksiin, joissa alan asiantuntijat esittivät väittämiä nykypäivän koulutuksesta. Keski-Uudenmaan koulutuskuntayhtymän johtaja Hannu Heikkilä (2008, 22) esittää väitteen, että ammatillisen koulutuksen tulee olla mahdollisimman laaja-alaista. Haasteltavat nuoret olivat samaa mieltä Heikkilän väittämästä. Vaikutelmaksi tuli silti, että pienet pintaraapaisut jostain aihepiiristä olivat liian vähäisiä ja kokonaisuus jäi ymmärtämättä ja oppimatta. Mutta toisaalta koettiin hyväksi, että asioita nousee esiin ja jää jonkinlainen muistijälki mahdollisesti myöhemmin täydennettäväksi. Anna arveli muistavansa kaikista opiskeluista aineista jotakin. Toisaalta laaja-alaisuuden käsite saattoi jäädä epämääräiseksi. Muutamalla haasteltavalla tuli tunne, ettei opiskelun aikana ehditty kuin raapaista pintaa joissakin erikoisosaamista vaativissa asioissa, kun he olisivat kaivanneet syvempää oppimista. Matala pintatieto useasta asiasta ei tuota hyvää oppimista, vaan saattaa estää kokonaisuuksien hahmottumisen.

*Molekyyligastronomiasta ja matalakypsennyksestä, ei mitää hajua, tai niin. Kai niitä oli sivuttu koulussa, mut meni äkkiä ja sit seuraavalle sivulle. (Haastateltava Elina.)*

*... (suurkeittiön)koneita ei (ammatti)koulussa oikeen paljon käytetty, ne oli vieraampia, kuin mitä ne olis voinu olla... (Haasteltava Riikka.)*

Laissa (L 21.8.1998/630) edellytetään, että koulutusta järjestettäessä on otettava huomioon työelämän tarpeet ja tehdä yhteistyötä elinkeino- ja muun työelämän kanssa. Koulutus koettiin pääasiassa työelämää vastaavaksi, vaikka puutteitakin havaittiin. Mäntän seudun koulutuskeskuksessa oli tarjolla kyseisten nuorten opiskeluaikana ravintola- ja suurtaloukskokin sekä tarjoilijan koulutusohjelmat. Silloisen ravintola-alan hyvän työllisyyden ja TV-kokkien esiinmarssin innoittamina nuoret hakeutuivat enemmistönä ravintolakokin koulutusohjelmaan. Suurtaloukskok-

kilinja muotoutui erityisopetuksen pienryhmäksi, mikä aiheutti suurkeittiön ruokatuotannon opetuksen vähyyden ja oppimisen matalamman tason. Suurkeittiöalan vetovoimaisuus ei lisääntynyt. Seuraavista tutkinnonperusteista (2010) on vaihdettu erilliset koulutusohjelmat ainoastaan kokin koulutusohjelmaan. Tutkinnonosien valinnalla opiskelija voi päättää suuntautumistaan eri tyyppisiin keittiöihin. (OPH 2010.)

Lain (L 21.8.1998/630) mukaan koulutuksen olisi vastattava työelämän tarpeisiin. Paikkakunnalla oli haastateltavien opintojen ja raportin kirjoittamisen aikana useita julkisen sektorin alaisia keittiöitä, joiden henkilöstö oli ikääntymässä ja koulutetun henkilökunnan tarve lisääntymässä. Haastateltavista kaksi, Anna ja Riikka, ovat työllistyneet suurkeittiöihin ja he kokivat suurkeittiöosaamisensa heikommaksi, kuin työelämässä olisi kaivattu. Annalla oli todistuksessa arviointina henkilöstöravintolatoiminnoista H3 ja Riikalla H4. He kokivat henkilöstöravintolatoiminnot tarpeelliseksi kokonaisuudeksi juuri koneiden ja laiteiden käytön oppimisen vuoksi. Tarvetta vastaavaan osaamiseen oli heidän mukaansa myös monissa suuremmissa ravintoloissa ja erityisesti hotelleissa. Riikka harmittelikin sitä, että omat työssäoppimispaikat olivat valikoituneet hyvin samantyyppisiksi. Hänen mukaansa kesätöihin olisi ollut mahdollisuus päästä paremmin, jos olisi osannut jo työskennellä suurkeittiön laitteistolla.

Nuorten yleisvaikutelma ammatillisesta koulutuksestaan oli pääasiassa positiivinen. He tunnistiivat eri ydiosaamisia, joita oli opiskeltu ja joita tarvittiin työelämässä esimerkiksi ruokatuotanto ja elintarvikkeiden tunnistaminen. Anna totesikin: *Koulujutuilla on pärjännyt, ei ole kirjaa tarvinnut esiin kaivaa*. Laura kertoi, ettei opiskeluaikana ollut aina ymmärtänyt kaikkea, mutta kun asia tuli työelämässä vastaan, hän oli ymmärtänyt koulutuksen merkityksen. Joitain asioita huomattiin unohtuneen ja opintosuoritusotetta katsolessaan nuoret hämmästelivät kurssien runsautta miettien samalla, mitä ne oikein pitivätään sisällään. Nykyisissä tutkinnon perusteissa (2010) näytöillä on tutkinnon osan arvioinnissa suuri osuus. Oppilaitoksessa pidetään oppimisen tarkistuksia ennen työssäoppimiseen ja näyttöön päästämistä.

## **Ruoanvalmistus**

Työssäoppimispaikkojen valinnalla opiskelija pystyy etsimään omaa kiinnostustaan ja taitoaan parhaiten palvelevat työpaikat. Työpaikkojen oman tarpeen mukaiset täsmäkoulutukset ja hyvä

perehdytys auttavat uutta työntekijää pääsemään nopeasti kiinni tarvittavaan osaamiseen. Nuorta opiskelijaa on hyvä kannustaa tekemään omia päätöksiään työssäoppimispaikkaansa valitessaan. On tärkeää onnistua ja löytää sopivia haasteita ja viihtyä työssään.

Haastateltavien nuorten ajatukset omasta osaamisestaan liittyivät substanssiin. *Kyllä mä luulen, että ne (oppilaitososaaminen) riittää. Kaikilla on aina opittavaa, kaikkee ei pysty koulussa opettamaan.* (Haastateltava Laura.) Elina löysi erityisesti tarvittavan teoriatiedon raaka-ainetuntemuksesta ja palveluenglannista.

*...istuttiin tyyliin (kello) 10 – 16 auditoriossa kasviksia ja työvälineitä. Ne on jääny mieleen. Kun on ollu semmosia työssäoppijoita, jotka ei erota jäävuorisalaattia kaalista, niin on ollu onnellinen, kun on jaksanu sillon, ja olla mukana...”*  
*...”Ainakin palveluenglanti, siitä on ollu hyötyä...voi ehotella lisukkeita. Ne on jääny sieltä (koulusta) mieleen...”* (Haastateltava Elina.)

Tärkeimmiksi osaamisalueiksi Elina nimesikin ruokatuotannon perusasiat. Tämä osio painottui odotetusti myös Ruoanvalmistuksen käsikirjassa (Peltonen ym. 2011, 52) ja työnantajien osaamiskriteereissä uudelle työntekijälle (Helander 2012). Haastateltavat olivat työllistyneet keittiöissä aluksi ensisijaisesti muihin kuin kokin tehtäviin. Työpaikkaan perehdytetään usein astiahuollon, salaatin valmistuksen ja salitoimintojen kautta. Kokin työ oli ollut jo varhain Elinan haaveammatti, ja hänen motivaationsa oli korkealla erityisesti opintojen alkuvaiheessa. Oppilaitoksessa opiskeltiin tiukasti erilaiset ruokalajit, ja perinteisiä reseptejä noudatettiin tarkasti. Työelämässä Elina huomasi, että niitäkin voi soveltaa ja että esimerkiksi sveitsinleike voi näyttää eri paikoissa erilaiselta. Ruokalajien runsauden vuoksi osa oli jäänyt opiskelijoilta itse valmistamatta, mutta perusosaamisen ja tiedon etsinnän kautta niiden tekemisestä oli selvinnyt.

**Erityisruokavaliot ja ruokavalioidot** ovat lisääntyneet ja niihin perehtyminen oli jäänyt Annan mielestä vähäiseksi. Riikan kokemuksen mukaan tieto jäi ravitsemuksellisista asioista ohuemmaksi, kuin mitä olisi kokenut tarvitsewansa esimerkiksi vanhusten tai sairaiden ruokahuollossa työskennellessään.

*...niitä ravintolapäiviä oli niin vähän (oppilaitoksessa), sitä opetettiin tosi vähän. Muutaman päivän olen ollut dieettikeitossa (töissä), kun niitä lähtee...ne onkin mielenkiintoisia. Opetusta pitäis olla lisää, koska ne (erityisruokavaliot) lisääntyy koko ajan...erilaisia allergioita ja karppauksia ja tommosia.* (Haastateltava Anna.)

Erityisruokavalioiden valmistaminen julkisella sektorilla esimerkiksi kouluissa ja päiväkodeissa on lisääntynyt ja niistä aiheutuu paljon etukäteistyötä suunnittelussa (Kytömäki 2012). Ymmärrys ruokavalihoitojen merkityksestä asiakkaalle auttaa ruoanvalmistuksessa tarvittavaan tarkkuuteen ja huolellisuuteen. Opiskelussa tämän ymmärryksen lisääminen auttaa käsittelemään asiaa ulkoa opitun tiedon sijaan.

### **Asiakaspalvelu**

Hyvänä ominaisuutena nähdään kyky ymmärtää asiakaspalvelun merkitys, myös silloin, kun asiakas ei ole fyysisesti läsnä. Tähän ominaisuuteen sisältyvät omavalvonnan osaaminen ja hygieenisyyden periaatteet. Asiakas odottaa ruokatuotannolta täsmällisyyttä ja huolellisuutta. (Visanti 2002, 92.) Opettajan näkökulmasta katsottuna nuoret kokkiopiskelijat kokivat täsmällisyyttä vaativan tiukan aikataulun stressaavana. Opetuksessa kiinnitettiin huomiota aikataulutukseen ja muistutettiin siitä, että hyvällä suunnittelulla ja esivalmistelulla päästäisiin pois hallitsemattoman kiireen tunteesta.

Haastateltavat löysivät asiakaspalveluun oman tyyliinsä mielestään kohtalaisen nopeasti. Haastateltava Laura koki tarjoilijaopintojen auttaneen todella paljon asiakaspalvelun oppimiseen. Hän käyttikin toteamusta: *...(palvelu) tulee tolta takaraivosta*. Asiakaspalvelun oppitunneilla Elina ja Riikka kokivat ettei asiakkaan kohtaamiseen saanut oppia. Opiskelu oli teknisiin yksityiskohtiin keskittyvää, kuten liinoittamiseen ja kiillottamiseen. Jokaisessa toimipaikassa oli oma luonteensa ja tyyliinsä palvelulle riippuen asiakassegmentistä. Opiskeluaikana aidot asiakaspalvelutilanteet olivat Riikan mukaan jännittäviä ja kokkiopiskelijat eivät niihin lähteneet kovin mielellään. Elina kertoikin kuvaavasti kädet pystyyn nostaen, että ennen kohtaamiset olivat *apua* -tilanteita. Nyt hän kertoi tunnistaneensa palvelutaitojensa kehittyneen, eikä tutussa paikassa tarvitse jännittää kohtaamisia. Naiset arvelivat myös iän tuovan mukanaan varmuutta kohtaamisiin.

Elina kertoo ensimmäisessä työpaikassaan väistäneensä tilanteita, joissa asiakkaina oli ulkomaalaisia. Hän koki, että toiset osasivat puhua paremmin englantia. Haastattelun aikaisessa työssään hän tunsii osaavansa palvella asiakkaita myös vieraalla kielellä. Ammatillisiin opintoihin kuuluvaa ravintolaranskaa ja palveluruotsia ei ole haastateltavien mukaan tarvinnut paikallisissa paikoissa. Ravintolaranskan opetus oli erillisenä kurssina ja haastateltavien mielestä sil-

loinen kurssi oli ala-arvoinen, koska opettaja oli suurimman osan poissa ja numero annettiin pelkän sanakokeen perusteella.

Työn laadun merkitys asiakaspalvelun yhtenä tekijänä on hankalammin hahmotettavissa oleva osa. Asiantuntija Hannu Hakala (2008) Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry:stä peräänkuuluttaa laatua, kehittämistä ja eri kulttuurien tuntemusta, jotta voidaan vastata nykypäivän asiakkaiden vaatimuksiin. Hän muistuttaa, että vain tyytyväinen asiakas tulee takaisin. (Hakala, 2008, 21.) Vastavalmistunut ottaa aluksi helpommin saman roolin ammatissa, kuin työpaikalla on ollut tapana. Vasta pidemmän jakson työssä oltuaan uskaltautuu kyseenalaistamaan toimintatapoja.

*Joo olihan siinä vuorovaikutusta, hei tästä tuli nyt tämmöstä, et miten jos mää laittaisin tähän. Ei sitä oleteta et osaat kaiken heti tehdä, kun on juur valmistunu. Pitäs antaa aikaa ajatella itekin ja antaa tehdä virheitäkin. Vaikka on valmis niin eihän se pääse kehittymään, jos joku on koko ajan vieressä vahtimassa. Et työpaikoilla on annettava vastuuta ja itsenäisyyttä tekemiseen. (Haastateltava Riikka.)*

Perehdytyksessä on määriteltävä työn ja tuotoksen laatu. Jokaisessa toimipaikassa ovat omat toimintaohjeet. Esimerkkinä voi mainita salaatin raaka-aineiden pilkkomisen erilaisuuden verrattuna työpaikkaruokailussa ja vanhainkodissa tai päiväkodissa. Työntekijän ammattimaisuutta osoittaa ajattelu, että tekee työtä toisille. Riikka kertoi, ettei annoskorttia ollut käytössä juuri missään hänen opiskeluaikoinaan ja hän hämmästelikin sitä, kuinka sen merkitystä painotettiin opinnoissa. Lauran mielestä oppilaitoksessa sai vapaammin olla luova ja toteuttaa itseään esimerkiksi esillepanossa. Hän koki, että ketjuravintoloilla oli liiankin tarkat konseptit ja työ alkoi olla yksitoikkoista ja *sanat suuhun* laittavaa.

Elina kertoi hankkineensa omaan työssäoppimispaikkaansa palautelaatikon, jonka työnantaja oli ottanut ilolla vastaan. Ketjuravintolassa sen sijaan tarjoilijan työn laadun seurantaa tehtiin Lauran mukaan ahkerasti. Tarjoilijan oli koneelle tilausta näppäillessään kirjattava myös, oliko myynyt tuotteita. Ennen kirjaamista ei päässyt laskutukseen. Laura koki kyseisen toiminnan negatiivisena ja työtä hidastavana, mutta arveli etteivät asiakkaat huomanneet sitä. Haastattelussa mietittiin, oliko kyseinen toiminta varsinaista asiakaspalautetta keräävää, vai seurantaa tarjoilijan työstä.

Asiakaspalautteen pyytämisessä on ruokapalveluohjaaja Kytömäen (2012) mukaan parantamisen varaa. Asiakaskyselyitä on tehty julkisen sektorin puolella lähinnä peruskouluissa yhteistyössä esimerkiksi kotitalous- tai terveystiedon opetuksen kanssa. Tällöin kysymykset ja näkökulma ovat olleet asiakkaiden, jolloin ne antavat erilaista tietoa keittiöihin. Anna kertookin, että oppilaiden vastaukset olivat tyyliltään seuraavia: *En tiää, ei vois vähempää kiinnostaa tai se nuori keittäjä on kiva.*

Opetussuunnitelman tavoitteet asiakaspalvelun osalta näyttivät jääneen teknisiin taitoihin varsin naisten palvelutaitojen sijaan. Työelämän ja ammatillisen koulutuksen yhteistyö esimerkiksi asiakaspalautekyselyjen järjestämiseksi antaisi todellista pohjaa siitä, mitä kaikkea asiakaspalvelu pitää sisällään.

### **Omavalvonta**

Omavalvonnan ja hygieenisyyden osa-alueet kuuluivat kaikkiin ammatillisiin opintokokonaisuuksiin integroituina. Oppilaitoksessa omavalvonnan dokumentointi oli haparoivaa ja koostui lähinnä kylmälaitteiden lämpötilojen mittaamisesta ja niiden dokumentoinnista. Työssäoppimisjaksoilla ja työsuhteessa pääsee perehdyttämisen kautta kiinni talon tapaan hoitaa esimerkiksi puhtaanapitoa.

*Se (hygieniosaaminen) oli erillinen kurssi ja passitentti. Perusosaaminen on tullut koulusta, millä pesuaineella pestää, tai samalla harjalla, mutta joka talossa on omat toimintajutut, et tietää edes perusasiat puhtaanapidosta ja mikrobien. Kyllä meillä (töissä) on ihan hyvin (ohjeistettu), terveystarkastaja oli käynyt. Laattikoita lattioilta pois, kyllä kauheesti kehu, että on kirjattu kaikki hyvin. Omavalvonnassa ei edes tarvita kirjata niin paljon, kuin me kirjataan. Ruokalämpötilojen mittaamista ei tarvittais kaksi kertaa päivässä. Kaikkien kylmiöiden lämpötilat oli samalle lapulle laitettuna. Tavallaan mentiin (työssäoppimispaikoissa), XX:ssa oli tosi tarkkaa ja siellä hoiti varastohenkilöt, jotka huolehti mittauksista ja kylmiöistä. Ruoista otettiin lähinnä lämpötiloja, X:ssä en muista että olis ollu koskaan kirjaamista. Oli kuitenkin ajatusta. (Haastateltava Riikka.)*

Omavalvonnan merkityksen sisäistäminen olisi opiskeluaikana jo erityisen tärkeää. Toimiva suunnitelma, mittauslaitteet ja kirjaaminen ovat perustana sille. Uusia informaatioteknologioita käyttäviä omavalvonnan järjestelmiä ei ollut haastattelun aikana vielä yhdessäkään toimipisteessä, mutta Kytömäen (2014) mukaan ne olivat tulossa harkintaan.

## Teknologia

Ravintoloiden ja laitoskeittiöiden teknologinen kehitys on ollut huomattavaa. Keittiöissä on aina käytetty välineitä ja laitteita. Kuten muuallakin yhteiskunnassa, laitteiden määrä on lisääntynyt viime vuosikymmeninä voimakkaasti. Teknologian lisääntyminen ruokatuotannossa koettiin ammattialakuvauksissa kehittyväksi trendiksi (Visanti 2002, 92). Opiskeluaikaiset kokemukset erilaisista laitteista saattavat jäädä opiskelijoilta hyvinkin vähäisiksi riippuen oppilaitoksen ja työosaoppimispaikkojen konekannasta. Riikka mainitsee painekeittoaapista: *...se oli kyllä semmoinen vempain, oli kyllä, semmosta ei ookaan!* Oppilaitoksen opetuskeittiössä koneet olivat vanhoja ja suurkeittiöllä opetusta järjestettiin vain vähän. Työelämään siirtyessään nuoret kokivat koneet ja laitteet jopa pelottaviksi (Anna). Valmiudet teknologian seuraamiseen ja käyttöönottoon mainittiin myös opetussuunnitelman perusteissa kaikille aloille yhteisissä painotuksissa (OPH 2000, 10). Nykyisissä tutkinnon perusteissa teknologinen osaaminen liittyy elinikäisen oppimisen avaintaitoihin ja ne ovat integroituina sekä ammattitaitoa tukeviin että ammatillisiin tutkinnonosiin (OPH 2010).

Ruoanvalmistuksen perusasiat voivat kääntyä uusien laitteiden ja puolivalmisteiden myötä täysin erilaisiksi perinteiseen verrattuna. Esimerkkinä kypsien lihavalmisteiden käyttö sekoittavassa padassa. Nykyiset monitoimiuunit voivat jäädä ilman kunnollista käyttöönottokoulutusta vain osittaisesti hyödynnettäviksi laitteiksi. Riikka kertoikin laitteiden olleen usein rikki tai ohjelmien sekaisin. Työntekijöiden mahdollisuudet harjoitella ja kehittää taitojaan uusien laitteiden parissa on usein kiinni aikaresursseista, mutta myös työntekijän innostumisesta aiheeseen. Työnantajan intresseissä olisi saada täysi hyöty uusista laitteista (Kytömäki 2014). Haastatellut nuoret olivat kuitenkin mielestään rohkeita tutustumaan uusiin laitteisiin ja usein vanhat työntekijät jättävätkin mielellään niihin perehtymisen nuorempien vastuulle.

Teknistymiseen liittyy myös informaatioteknologia. Opiskeluaikana tietokoneiden käyttö alkoi olla arkipäivää lähinnä tiedon hankkimisessa, oppimistehtäviä tehdessä ja tekstinkäsittelyohjelmien käytössä. Tietokoneiden käyttö työpaikoilla oli nuorten mukaan vähäistä. Lähes kaikissa keittiöissä oli käytössä tietokone lähinnä tilausten tekemistä ja reseptiikkaa varten. Kunnallisessa ruokapalvelussa oli kattavat tuotannonohjausjärjestelmät, mutta niiden päivittäinen käyttö ei ollut kokkien vastuulla. Kokit voivat tulostaa ruokaohjeita tietokannasta ja muuttaa annosmää-

riä. Heillä oli myös mahdollista suunnitellusti kehittää ruokaohjeita ja kirjata uudet ohjeet järjestelmään. Raaka-ainetilausten tekeminen oli keittiön esimiehen tehtävä. (Kytömäki 2012.)

Opiskeluaikana tuotannonohjausjärjestelmien käyttö jäi haastateltavien mukaan vain päättötyön tekemisessä ruokatuotanto-ohjelma Aterixin käyttöön. Opetuskeittiössä ohjelmisto ei ollut arki-käytössä lainkaan. Yksityisellä sektorilla vaihtelua on ääripäästä toiseen: Ketjujen kattavasta tietojenkäsittelyn järjestelmästä pienen lounasravintolan kassajärjestelmään. Elina kertoo, ettei nykyisessä työpaikassaan käytä kuin kassakonetta. Hän kertoo opiskeluaikana lähinnä vain ymmärtäneensä ruokatuotanto-ohjelma Aterixin idean, mutta ei oppinut sitä käyttämään kuin ohjattuna. Lauralla oli ketjuravintolan tarjoilijan työssä käytössä monipuolinen kassajärjestelmä, jossa toimintojen yhteydessä vaadittiin vastaamaan asiakaspalveluun liittyviin kysymyksiin. Anna taas kertoo oppineensa kassatyöskentelyn perusteet opiskeluaikana. Hyväksi hän sanoi kehittyneensä työssäoppimispaikassa eräässä ketjun ravintolassa, joka oli hänen mukaansa kaikkien mahdollisten *”lippulappujen maa”*.

### **Kestävä kehitys**

Opetussuunnitelman perusteissa (2000) yhteisissä painotuksissa oli mainittuna kestävä kehityksen edistäminen. Ammatillisessa koulutuksessa tähän oli alettu panostaa enemmän, mutta toisaalta se näkyi vain jätelajitteluna ja puhdistusaineiden valintana. Aiheen painottaminen koulutuksessa oli opettajan kiinnostuksesta ja oppilaitoksen järjestelmistä kiinni. Haastateltavilla oli jätelajittelun taidot mielestään hallinnassa opintojen myötä. Syvällisemmät taidot esimerkiksi energiaa säästävän astiahuollon osaamisesta tai elintarvikkeiden tuotannon ympäristöriskeistä jäivät opittavaksi myöhemmin. Haastatteluissa kävi ilmi, etteivät pienet yksityiset ravintolat olleet ympäristöasioissa kovin korkealla tasolla. Julkisen sektorin toimijoilla ja ketjuravintoloilla oli suuremmat volyymit ja tällöin asiaan paneuduttiin tarkemmin jo pelkästään taloudellisista syistä ja imagollekin sillä oli suuri merkitys. Ekologisuuden merkitys lisääntyy ja säädökset edellyttävät osaamista.



### 4.3 Kompetenssi opinnoista

Työelämän muuttuminen ja sen kautta ammatillisen koulutuksen muuttuminen laaja-alaisemmaksi on tuonut tunteen vastavalmistuneiden ammatillisesta riittämättömyydestä. Opettaja kuulee työpaikoilta usein viestiä osaamattomuudesta ja ettei työssäoppija tunnista edes kaalia jäävuorisalaatista. Työssäoppimisen ja näyttöjen tultua opetussuunnitelmaan vuonna 2006 on oppimisen vastuuta lisätty työpaikoille. Nykyisessä suurten tietomäärien maailmassa oppilaitoksissa ei voida välittää kaikkea tietoa. Aidoilla keskusteluilla ja ajattelun sekä pohdinnan opettamisella ja säännöllisellä oman työn arvioinnilla päästään lähemmäksi nykyajan vaatimaa osaamista.

Opetus- ja kulttuuriministeriön ammatillisen koulutuksen vastuualueen johtaja Mika Tammilehto kiteyttää Ammatillinen koulutus ja työelämä 2012 -julkaisussa, että sellaisilla työpaikoilla, joilla ei ole ollut juurikaan työssäoppijoita, näkee osaamattomuutta. Tietämättömyys luo ennakkoluuloja, ja Tammilehto kannustaakin työyhteisöjä huolehtimaan yhteistyöstään ammatillisiin oppilaitoksiin päin. Tällä tavalla on mahdollista löytää potentiaaliset uudet työntekijät omaan joukkoon. (Ammatillinen koulutus ja työelämä 2012, 5.) Yhteydenotot työpaikoilta oppilaitoksiin päin jäävät vähäisiksi ruokapalvelualan työvaltaisuuden vuoksi. Työpaikoilta ei haluta olla poissa ja jättää toisia pulaan, vaikka aika ajoin oppilaitoksesta saatetaan kutsua työpaikkojen edustajia vierailuille. Opettajien työelämäjaksot paikallisiin ruokapalvelualan työpaikkoihin edistäisivät tietämystä.

Työssäoppimisen arviointikeskusteluissa voi havaita numeerisen arvioinnin olevan työpaikkaohjaajalle vaikeaa. Usein käytetty lause onkin, että kukaan ei voisi olla täydellinen ja ansaita kiitettävää numeroa. Arvioinnin osaaminen on vasta kehittymässä sellaisilla työssäoppimispaikoilla, joissa työssäoppijoita on ollut vähän. Arviointi on kriteereihin ja osaamiseen perustuvaa, ja sen ymmärtäminen helpottaa työpaikkaohjaajien tekemää arviointia työssäoppijasta ja myös opiskelijan tekemää itsearviointia.

Ilkka Halava ja Mika Pantzar (2010) arvioivat nykyistä työelämää kuluttajakansalaisen shoppailun kohteeksi. Heidän mukaansa uusi sukupolvi ei ole enää uskollinen yhdelle työnantajalle, eikä samanlainen työnteon ihannetila, kuin vanhemmilla tai isovanhemmilla oli, tunnu enää so-

pivalta. Koulutuksessa on nykyisin paljon valinnanvapautta ja kurssitarjottimella on oppiaineita kuin tuotteita myytävänä. Halavan ja Panzarin mukaan kuluttajakansalaisen valinnat osuvat joskus kohdalleen, mutta yhtä usein valinnat eivät ole järkeviä. (Halava & Panzar. 2010, 23, 26.) Ammatillisessa koulutuksessa pienten oppilaitosten kurssitarjonta on vähäisempää kuin isojen, minkä vuoksi tarjontaa laajennetaan verkkokursseiksi. Laajentamisella halutaan vastata koulutuksen monimuotoisuuden haasteeseen.

Haastateltavana olleet nuoret ovat opiskelleet silloin, kun opintokokonaisuudet oli jaettu opetus-suunnitelmassa useaan erilliseen kurssiin. Jokainen kurssi arvioitiin erikseen, jolloin tutkintotodistuksen liitteenä olevassa opintosuoritusten arviointiluettelossa oli toista sivua arvioituja kursseja. Osaamisen pilkkominen ja sen arvioiminen erillään kokonaisuuksista on vaikeaa ja asiayhteydet katoavat sirpaleiseksi. Nykyisessä tutkinnon perusteissa arvioidaan laajempia kokonaisuuksia ja ne ovat lähempänä aitoja laajoja työtehtäviä. Näytön arvosanalla on enemmän painoarvoa kuin oppilaitoksessa suoritettulla opintojaksolla. Vuoden 2000 opetussuunnitelmassa ei vielä näyttöjä annettu kuin harjoitusmielessä ja opintokokonaisuudet arvioitiin oppilaitososaamisen mukaan.

Nuoret kokivat osanneensa työssäoppimisjaksoilla asiat hyvin, eikä palautetta osaamattomuudesta tullut. Heillä tuntui olevan itsearvioinnin taidot kohdallaan nyt, kun työelämää oli takana jo muutama vuosi. Haastateltavat kokivat, että on vaikea muistaa menneitä. Niinpä voikin todeta, että ellei muistijälkeä osaamattomuudesta ole syntynyt, niin se ei ole ollut ainakaan merkittävästi haittaamassa työllistymistä.

## **5 Pohdinta: Kuinka sitten kävikään?**

### **Tavoitteet ja tulokset**

Tutkimuksen tavoitteena oli löytää ammatillisen opettajan työhön tukea ja reflektoinnin mahdollisuutta nuorten, vastavalmistuneiden kokemusten perusteella. Kokonaisuudessaan työ sisältää kuvausta, pohdintaa ja vertailua teoriataustaa vasten. Opettaja saa pedagogisissa opinnoissaan tiedot opettamisesta ja oppimisesta. Hänen on kokemustensa kautta mahdollista tarkastella ja kehittää toimintaansa. Tutkimuksessa tarkasteltiin työyhteisössä toimimista ja uusien,

vastavalmistuneiden työntekijöiden kokemuksia siitä. Toimintakulttuurin tarkastelu antoi tutkijalle nykyiseen yksilövalmentajan työhönsä paremman mahdollisuuden opastaa ja kannustaa nuoria ja tukea työpaikkaohjaajia.

Haastattelujen kautta tutkijalle välittyi tieto siitä, että nuorten itseluottamus oli kasvanut. Käytännön ruoanvalmistustyötä oli päästy tekemään opiskelun aikana oppilaitoksessa, työssäoppimassa ja lopulta työelämässä. Rohkeus uusien asioiden tekemiseen vaatii itseluottamusta. Heikosti menestyneiden tai työttömien ammattikouluttamattomien nuorten eteenpäin menoa on esitämmässä erityisesti itseluottamuksen puute. Opettajat ovat lasten ja nuorten elämään vaikuttavia ihmisiä. Kannustamista ja hyvää palautetta ei voi liiaksi korostaa. Asian esille tuleminen tässä tutkimuksessa antaa käytännön esimerkin sen voimasta.

Työnantajat painottivat asenteen merkitystä. Asenne näkyi erilaisina kuvauksina haastateltavien puheesta. Hyvä asenne on esimerkiksi ahkeruutta, vastuunottamista, oma-aloitteisuutta ja halua oppia. Nuoret haastateltavat olivat persoonaltaan ulospäin suuntautuneita ja rohkeita. Keittiötyöhön ja asiakaspalveluun etsitään sopivia henkilöitä ja opiskeluaikana asenteeseen pyritään vaikuttamaan. Tutkijan havainto tavasta muokata asenteita, olivat opiskelijoiden muistot hyvistä oppimis- ja työelämäkokemuksista: Opiskelijoille oli lisätty itseohjautuvaa oppimista opintojen edetessä, mikä oli antanut heille tunnetta vastuusta ja myös onnistumisen kokemuksen. Hyvistä työtilanteista kuului esiin yhteisöllisyys, ryhmässä toimiminen, positiivinen stressi, asioiden hoitaminen ja hyvä palaute. Tällaiset tilanteet harjaannuttavat paitsi substanssiin myös sosiaaliseen kanssakäymiseen ja neuvotteluun.

Tutkittaessa ristiriitaa oppilaitoksessa opitun ja työelämässä tarvittavan tiedon välillä havaittiin, ettei haastateltavien kokemusten perusteella ristiriitaa ollut juurikaan substanssiosaamisen alueella. Haastateltavat olivat kaikki hyvän arvosanan saaneita naisia. Heidän ammattitaitonsa oli omien arvioidensa mukaan sellaista, jota tarvittiinkin. Ainoat seikat, joissa osa haastateltavista koki tarvitsevansa lisätietoa olivat suurkeittiön koneiden ja laitteiden käyttö, erityisruokavaliot ja asiakkaiden palvelu. Suurkeittiöosaamisen puute johtui siihen suuntaavan opetuksen vähäisyydestä. Erityisruokavalioiden oppiminen koettiin jääneen perusteisiin ja tavallisimpiin ruokavaliioihin. Haastateltavien opiskelu- ja haastatteluajankohdan välillä oli kulunut viidestä kahdeksaan vuotta, jona aikana erityisruokavaliot ja ruokavaliotoiveet lisääntyivät huomattavasti. Muu-

toksissa pysyminen vaatii jatkuvaa julkisen keskustelun seurantaa. Väittämä tukee metataitojen opettamisen ja oppimisen merkitystä. Epävarmuus asiakkaiden palvelussa työelämän alkuvuosina johtui ensisijaisesti nuoruuden kokemattomuudesta ja toissijaisesti oppimistilanteiden vähäisyydestä. Haastateltavat kokivat kuitenkin koulutuksen olleen tarpeellinen ja antaneen riittävät tiedot heidän nykyisiin tehtäviinsä.

Opettajan näkökulmasta haastattelututkimus antoi vahvistuksen vuorovaikutuksellisesta oppimisesta ja opettajan tehtävästä olla oppimistilanteiden mahdollistaja. Yksittäisten ja irrallisten oppiaineiden opettaminen ei tue ammatillista osaamista. Ammattityössä ei ole erikseen irrottavissa esimerkiksi ergonomiaa tai elintarvikeoppia, vaan ne ovat limittyneet työn tekemiseen. Opetussuunnitelma vaihtui 2010, jolloin tutkinto muuttui tutkinnon osista rakentuvaksi ja ammattiosaamisen näytöt tulivat keskeiseksi osaamisen arviointiin. Vuonna 2015 on tulossa suuri ammatillisen koulutuksen muutos, jossa opiskelu muuttuu kokonaan osaamisperusteiseksi. Osaamisen arviointia on harjoiteltu näyttöjen myötä työssäoppimispaikoilla, mutta siinä tunnetaan yhä epävarmuutta.

Tässä tutkimuksessa yhtenä tavoitteena oli uuden opetussuunnitelman avautuminen opettajalle. Tämän opinnäytetyön hitaan valmistumisen vuoksi ehti vuoden 2010 opetussuunnitelma tulla jo tiensä päähän, eikä tutkimuksen tekijä koe enää tarpeelliseksi pohtia tutkimustulosten merkitystä suhteessa siihen. Nuorten yksilövalmentajan työtehtäviin osaamisperusteinen arvioinnin malli vaikuttaa siten, että se kannustaa työpaikoilla osaamisen tunnistamiseen. Oppimista tapahtuu kaikkialla. Tulevassa opetussuunnitelmassa painotetaan juuri osaamisen tunnistamista ja tunnustamista.

### **Kehittämisen kohteet**

Aluksi tutkimuksen näkökulma oli opettajan, ja tulosten odotettiin edistävän opettajan työtä. Tutkimuksen tekijän työpaikan vaihduttua tutkijan motivaatio laski ja aiheutti pysähdyksen, mistä johtuvat osittain vanhentuneet lähteet.

Haastateltavat edustivat pientä joukkoa vuosina 2004 - 2007 opiskelleista. Joukon pienuus ei itsessään ollut haitta, mutta koska haastateltavaksi ei ilmoittautunut ketään tyydyttävän tutkintotodistuksen saanutta, jäi selvittämättä mielenkiintoinen tarina heidän työelämäkokemuksistaan.

Olisiko oletus sitten se, että jos numerot jäivät heikoiksi, niin opiskelijalla ei ole ollut vähäistäkään motivaatiota tai oikeaa asennetta työn tekemiseen valitsemallaan alalla.

Opettajien ja opiskelijoiden kesken käydään keskustelua numeroista, vertailtavuudesta ja paremmuusjärjestykseen laittamisesta. Jokainen voi kysyä itseltään: Voinko laittaa ihmiset paremmuusjärjestykseen? Ammatissa toimimisessa tarvitaan monia erilaisia taitoja, kuten haastattelut kertoivat. Toinen osaa jotain paremmin kuin minä, ja vastaavasti minä osaan jotain muuta paremmin kuin se toinen. Numeroiden vertaileminen voi aiheuttaa huonon numeron saaneelle lisää huonommuuden tunnetta. Tärkeämpää olisi antaa jatkuvasti työnteon ohessa palautetta ja luoda opettajille siihen oivallisia keinoja. Kannustuksen merkitys on valtava. Työpaikkaan hakeemisessa tarvitaan tutkintotodistusta, mutta arvosanoilla ei juurikaan ole merkitystä, työkokemus painottuu enemmän. Nuorella kokemus näkyy työssäoppimispaikkojen vaihtelevuudessa.

Erityistä tukea tarvitsevat opiskelijat ja mukautetun ammatillisen tutkintotodistuksen saaneet voivat olla työyhteisön jäseninä, mutta eivät kuitenkaan täysipainoisina moniosaajina. Tähän seikkaan kilpistyy myös heidän työllistymisensä vakituisiin työsuhteisiin, koska he eivät pysty itsenäiseen työotteeseen kaikissa työtehtävissä. Nimikkeissä ei ole enää keittiöapulaisia, vaan kaikkien odotetaan pystyvän tekemään kaikkia ruokapalvelun töitä. Julkisella sektorilla tehtäväkohtainen palkka on kaikille sama – osaamisesta ja työvuosista riippumatta. Heikkojen asema nykyisillä työmarkkinoilla on huono. Työvoimapolitiittiset toimenpiteet, kuten työkokeilut, kuntouttava työtoiminta ja palkkatuettu työ mahdollistavat heikommassa työmarkkina-asemassa olevien työllistymistä ja integroitumista mahdollisimman hyvin normaaleille työmarkkinoille.

### **Menetelmien ja luotettavuuden arviointia**

Haastattelukysymyksissä (Liite 3) sorruttiin jonkin verran dikotomiaan, osassa kysymyksenasettelua oli mahdollista vastata kyllä/ei -vastauksilla, mikä ei anna mahdollisuutta analyysiin. Haastattelijalla oli aluksi taipumusta myös ohjailla haastateltavaa jatkokysymyksillä. Tutkija pohti myös omaa asemaansa suhteessa haastateltaviin. Nuoret tiesivät haastattelijan oman entisen oppilaitoksensa opettajaksi. Se saattoi vaikuttaa vastauksiin, jotka koskivat opiskelua ja opetusta. Nuorten omat arviot ja mielipiteet ovat tarkistettavissa äänitteiltä. Jokaisen henkilön kertomuksessa näkyi hänen oma katsantokantansa. Tässä työssä ei etsitty absoluuttista totuutta, vaan kokemuksia. Kokemukset ovat aina tilanteeseen sidottuja ja kertomukset subjektiivisia.

Alkuperäisenä ajatuksena oli lisäksi haastatella tai ainakin kysyä kirjallisesti työnantajilta heidän näkemyksiään tutkittavaan ilmiöön. Tutkija koki, että pitkät haastattelusessiot vievät yrittäjien työaikaa liiaksi, eikä lähtenyt toteuttamaan niitä. Kirjallisiin viesteihin ei tullut vastauksia, mutta suullisesti saatiin kommentteja, joissa työnantajien näkemys tuli esiin.

Opinnäytetyön prosessi oli pitkä ja eteni sykäyksittäin. Pitkä aikajänne vaikutti prosessin ajattelutyöhön haitallisesti, koska ilmiöön kiinni päästäkseen, aineistoon oli perehdyttävä yhä uudelleen ja uudelleen. Toisaalta jokaisella työpyrähdyksellä ajatteluun tuli uusia ulottuvuuksia ja näkökulman vaihteluita.

### **Tulosten hyödynnettävyys**

Tutkimuksessa saatujen tulosten hyödyntäminen lienee vähäistä. Toimeksiantajan näkökulmasta voisi olettaa, että tulokset vahvistavat sitä, mikä oli jo tiedetty hyvästä opettamisesta. Vaikuttavampia tuloksista tekee se, että haastateltavat ovat opiskelleet kyseisessä oppilaitoksessa, joten tutkimuksen tulokset ovat suoraa palautetta opetuksesta ja toimintakulttuurista. Pieni ammatillinen oppilaitos kamppailee säilymisensä puolesta. Oppilasmäärät ovat pienentyneet ja vuosittainen huoli opetustuntien vähenemisestä heijastuu opettajien arkeen ja omaan työviihtyvyyteen ja sitä kautta opiskelijoihin. Oppilaitoksen arvomaailma välittyy opiskelijoille ja opettajan persoonan merkitys korostuu. Jotta saavutettaisiin opetussuunnitelmassa mainitut keskeiset arvomaailmat, kuten esimerkiksi vastuullisuus, suvaitsevaisuus, työn kunnioittaminen ja tasa-arvo, on näiden arvojen oltava myös opettajan arvoja. Oppilaitoksen arvot eivät muutu käytännön toiminnaksi ilman jatkuvaa reflektointia. Opiskelijoiden ottaminen enemmän mukaan keskusteluun ja toiminnan suunnitteluun tuottaisi vastuullisia ja yhteiskuntakelpoisia ammattilaisia. Uudet opetussuunnitelmat ovat tulossa ja arvioinnin painopiste muuttuu entistä enemmän työelämässä annettaviin näyttöihin. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla työpaikkaohjaajien kokemukset työssäoppimisen arvioinnista.

Tämä tutkimus hyödyttäisi tutkijan näkemyksen mukaan eniten työpaikkoja ja työpaikkaohjaajia. Se tuo esiin tuoreiden työntekijöiden kokemuksia ja asiantuntijoiden vahvistuksia oppimisesta, osaamisesta ja työelämätiedosta. Ammattitaitoon ja siinä kehittymiseen vaikuttavat henkilön innostuminen ja halu tehdä työtä. Jotta työn imu säilyisi, on kullekin annettava mahdollisuus ke-

hittää työssään ja löytää siitä sellaisia sisältöjä, jotka auttavat tuntemaan työn omaksi. Syväli-  
semmän tiedon ja osaamisen löytäminen sitouttaa työhön ja ammattitaito kehittyy.

Haastateltavat kokivat aluksi uusina työntekijöinä jännitystä lähinnä uusista ja erilaisista työta-  
voista eivät niinkään työn osaamisesta. Työ opitaan sitä tekemällä, mutta työyhteisöön kasve-  
taan ja opitaan sosiaalisia taitoja ja sopeudutaan. Työyhteisön erilaiset persoonat ja ammatilli-  
set osaamiset koostavat hyvän työn ja luovat työhön imua. Ammattiin opiskelevalle nuorelle  
tämä tutkimuksesta välittyy tieto oman innokkuutensa ja halunsa merkityksestä oppimiseen ja  
työssä pärjäämiseen. Alussa etsitty asenne siis löytyi.

## Lähteet

Ammatillinen koulutus ja työelämä 2012. Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2012.

Finlex. Laki ammatillisesta koulutuksesta. 21.8.1998/630. Viitattu 2.3.2012.

[Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980630](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980630)

Hakala, H. 2008. Tulevaisuuden Suomi elää matkailusta. Teoksessa Ammatillinen osaaminen Suomen menestyksen takaajana. Puheenvuoroja ammatillisen koulutuksen tulevaisuudesta. Tekijät: Länsi-Uudenmaan ammattikoulutuskuntayhtymä, Keuda ja Omnia. 2008. 20 - 21. Helsinki: Otava.

Hakkarainen, K. & Paavola, S. 2006. Luonnosversio artikkelista: Kollektiivisen asiantuntijuuden mahdollisuuksia ja rajoituksia kognitiotieteellinen näkökulma. Myöhemmin ilmestynyt teoksessa Hakkarainen, K. & Paavola, S. (2006) Kollektiivisen asiantuntijuuden mahdollisuuksia ja rajoja – kognitiotieteellinen näkökulma. Teoksessa J. Parviainen (toim.) Kollektiivinen asiantuntijuus (s.214-272). Viitattu 22.2.2014. [Http://www.academia.edu](http://www.academia.edu)

Halava, I. & Panzar, M. 2010. Kuluttajakansalaiset tulevat! Miksi työn johtaminen muuttuu? EVA:n raportteja. Viitattu 22.3.2014. [Http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2010/09/Kuluttajakansalaiset.pdf](http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2010/09/Kuluttajakansalaiset.pdf)

Hanhijoki, I. & Katajisto, J. & Kimari, M. & Savioja, H. 2009. Koulutus ja työvoiman kysyntä 2020. Tulevaisuuden työpaikat – osajia tarvitaan. OPH:n raportti. Viitattu 22.11.2014. [Http://www.oph.fi/download/46470\\_koulutus\\_ja\\_tyovoiman\\_kysynta\\_2020.pdf](http://www.oph.fi/download/46470_koulutus_ja_tyovoiman_kysynta_2020.pdf)

Heikkilä, H. 2008. Tulevaisuuden asettamat haasteet huippuosaamiselle ja ammatilliselle koulutukselle. Teoksessa Ammatillinen osaaminen Suomen menestyksen takaajana. Puheenvuoroja ammatillisen koulutuksen tulevaisuudesta. Tekijät: Länsi-Uudenmaan ammattikoulutuskuntayhtymä, Keuda ja Omnia. 2008. 22 – 24. Helsinki: Otava.

Kamensky. M. 2008. Strateginen johtaminen. Menestyksen timantti. Helsinki: Talentum.

Kananen, J. 2008. KVALI. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kumpulainen, T. 2010. Koulutuksen määrälliset indikaattorit 2010. Toim. T. Kumpulainen. Opetushallitus. Koulutuksen seurantaraportti 2010:4. Viitattu 22.2.2014. [Http://www.oph.fi](http://www.oph.fi)

Lehtinen, M & Peltonen, H. & Taurén, P. 4., uudistettu painos 2011. Ruoanvalmistuksen käsikirja. WSOYPro Oy.

OPH. 2010. Opetushallitus. Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet. Hotelli- ravintola- ja catering-alan perustutkinto. [Http://www.oph.fi/download/125114\\_HotRaCa.pdf](http://www.oph.fi/download/125114_HotRaCa.pdf)



OPH. 2000. Opetushallitus. Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet. Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto. [Http://www.oph.fi/download/110826\\_hotelli\\_ja\\_ravintola\\_ala\\_perustutkinto\\_tutkinnon\\_perusteet.pdf](http://www.oph.fi/download/110826_hotelli_ja_ravintola_ala_perustutkinto_tutkinnon_perusteet.pdf)

Paloheimo-Koskipää, L. 2010. Tältä näyttää tulevaisuuden työelämä. Työpiste – Tiedon ja arjen kohtaamispaikka. Viitattu: 24.3.2013. [Http://tyopiste.ttl.fi/](http://tyopiste.ttl.fi/)

Peltola, H. 2000. Hikeä ja hurmosta. Hyvä työ tekee hyvää. Helsinki: Kauppakaari Oyj.

Pirkanmaan Työ- ja elinkeinotoimiston tiedote. 21.10.2014. TEM työnvälitystilastoja järjestelmä. Viitattu 1.11.2014. [Http://toimistot.te-palvelut.fi/documents/244949/462564/Tilannekatsaus+30-9.2014/168a6534-5195-4ba9-82b4-f11727247c9a](http://toimistot.te-palvelut.fi/documents/244949/462564/Tilannekatsaus+30-9.2014/168a6534-5195-4ba9-82b4-f11727247c9a)

Sasky. 2014. Sastamalan koulutuskuntayhtymä. Mäntän seudun koulutuskeskus – verkkosivut. Viitattu 25.11.2014. [Http://www.sasky.fi/mskk](http://www.sasky.fi/mskk)

Työterveyslaitos. Hyvinvointi työpaikoilla. Viitattu 9.11.2014. [Http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/terveyden\\_edistaminen\\_tyopaikalla/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/terveyden_edistaminen_tyopaikalla/sivut/default.aspx)

Vaininkainen, M-P. 2014. YLE Puhe. Puheen aamu. Radio-ohjelma. 14.11.2014. Aiheena: Oppimaan oppiminen on taito ja halu käyttää omaa osaamistaan.

Visanti, M-L. 2002. Ammattialakuvaukset ja osaamistarpeet ammatillisessa peruskoulutuksessa. Toim. M-L Visanti. Opetushallitus 2002. Viitattu 8.2.2014. [Http://www.oph.fi](http://www.oph.fi)

Suulliset lähteet:

Helander, M. 2012. Lounas-kahvilayrittäjä. Haastattelu 12.6.2012.

Jatkola, M. 2011. Lounas-kahvilayrittäjä. Haastattelu 15.1.2011.

Kytömäki, T. 2012. Ruokapalveluohjaaja Mänttä-Vilppulan kaupunki. Haastattelu 25.6.2012

Kytömäki, T. 2014. Ruokapalveluohjaaja Mänttä-Vilppulan kaupunki. Keskusteluja n.d.

Pylvänäinen, A. 2014. Apulaisrehtori Sastamalan koulutuskuntayhtymä, Mäntän seudun koulutuskeskus. Keskustelu 25.11.2014.

## Liitteet

### Viestit Facebookiin

### Liite 1

Ensimmäinen viesti lähetettiin 29:lle yksityisviestinä 15.1.2012:

*Hei!*

*Jos olet valmistunut MSKK:sta kokiksi 2004 – 2007 välillä, niin tämä viesti on sinulle.*

*Jos et ole, niin anteeksi turha viesti :)*

*Teen opinnäytetyötä JAMK:n restonomitutkintooni. Olen ruokatalouden opettaja ja työn aiheena on: Kokin ammattitaitovaatimukset työelämässä verrattuna koulutuksessa saatuun osaamiseen. Toivoisin saavani haastateltavakseni koulutusta vastaavassa työssä olevia tai siinä työssä muutaman vuodenkin olleita.*

*Jos olet vähänkin kiinnostunut keskustelemaan aiheesta, niin laita viestiä FB:n kautta.*

*Jos tiedät kurssilaisiasi, joiden tiedot eivät löydy (tai löytyy liikaa samalla nimellä) FB:sta, niin laita viestiä eteenpäin.*

*Ystävällisin terveisin Leena Aalto*

Ensimmäiseen viestiin vastanneille lähetettiin seuraava viesti 29.1.2012:

*Hei!*

*Laitan sinulle hiukan alkumietintään ja muistelemisen helpottamiseksi viestiä: Etsi tutkintotodistuksesi ja tarkastele ammatillisten aineiden kokonaisuuksien nimiä ja sitä mitä ne pitivät sisällään. Ideana on tarkastella sitä kuinka hyvin ammattitaidon vaatimukset työelämässä vastaavat koulussa opiskeltuja ammattiaineita ja niistä saatua arviointia. Esim: jos on saanut kiitettävän jostain kurssista, niin onko se täyttänyt työelämän odotukset kiitettävästi myös. Vastaavasti, onko tyydyttävän arviointi näkynyt työelämässä tyydyttävänä osaamisena.*

*Jos Sinulle sopii, niin sovotellaan tapaamista noin kahden viikon kuluttua. Haastattelu paikaksi voimme sopia minkä tahansa paikan, jossa saamme olla rauhassa. Pyrkimykseksi on äänittää haastattelu, jotta voin keskittyä paremmin keskusteluun kanssasi. Pyydän että tuot todistuksesi mukasi, jotta voimme keskustella ammattitaitovaatimusten ja osaamisen arvioinnin yhteneväisyydestä. Toivon sinulta liikenevän haastatteluun aikaa noin 1 – 2 tuntia. Pyydän vielä saada ottaa kopion todistuksestasi, koska minun on esitettävä Sinun tietosi tutor-opettajalleni osoittaakseni haastattelun ja tutkimuksen luotettavuutta. Käsittelen kaikkea saamani tietoa luottamuksellisesti, Sinun tietosi jäävät vain minun ja tutor-opettajani Hilikka Partasen (JAMK) tietoon.*

**Esitteleminen**

**Kerro työelämään siirtymisestäsi.**

**Seuraavassa väittämiä, käydään keskustelua niiden pohjalta:**

Ammatillisen koulutuksen tarkoitus on tuottaa **alueellisten tarpeiden mukaista työvoimaa**.

Oliko osaaminen sellaista mitä tarvittiin työelämässä? Kerro tarkemmin esimerkkejä.

Olivatko TOP-jaksot työllistymistäsi edistäviä?

Oletko mielestäsi nyt täysin koulutustasi vastaavassa tehtävässä?

Ammatillinen koulutus ei pidä olla suppea tiettyyn työhön perehdyttävä, **vaan laaja-alainen**, yleissivistävä ja jatko-opintoihin valmiudet antava.

Mitä mieltä olet em. lausunnosta?

Oletko saanut laaja-alaiset tiedot koulutuksessasi?

Mitä työelämä odotti sinulta?

Oletko hankkinut lisää koulutusta?

**Moniosaajilla** ovat parhaat mahdollisuudet työllistyä ammattikeittiöön tulevaisuudessa, ja hyvän **asiakaspalvelun merkitys korostuu osaamisvaatimuksissa**.

**Elinikäisen oppimisen** avaintaidot (kielitaito, oppimisen osaaminen, tekniset taidot, sosiaaliset taidot, oman kehittymisen taidot).

Muistele aikaa ennen ammattikoulua, miten em. taidot mielestäsi kehittyivät ammattikoulussa?

Miten työelämässä taidot näkyvät ja kehittyvät tai säilyvät?

Miten arvioisit omaa ammatillista osaamistasi nyt verrattuna koulusta päästyäsi?

Onko sinulla jatkosuunnitelmia?

Miten koet **vastuullisuutesi kehittymisen** ja merkityksen opintojen aikana ja sitten työelämässä?

Oliko työlläsi/tekemiselläsi merkitystä koulutöissä ja sitten työelämässä?

Annettiinko sinulle vastuuta koulussa/työssä?

Kerro mitä **itseohjautuvuus** on merkinnyt sinulle?

Miten se on näkynyt opinnoissasi / työssäsi?

Otitko vastuun omasta oppimisestasi?

Kuinka hyvin sait suunnitella oman työsi koulussa / töissä?

Kerro mielipiteesi **kannustamisen** merkityksestä?

Millaista palautetta sait koulussa / töissä? Saitko palautetta?

Koitko saavasi arvostusta koulussa / työssä?

Kerro esimerkkejä.

Millä tavalla sait harjaannusta **tiimityöskentelyyn** koulussa?

Miten se on vaikuttanut työelämässä?

Kerro miten nykyisessä työssäsi näkyy tiimityöskentely?

Millaista tiimityöskentely on mielestäsi parhaimmillaan/ huonoimmillaan?

Muistele kouluaikaasi – mikä tapahtuma/tekeminen/työ tms. antoi sinulle hyvän ja **innostuneen tunteen (flow)**?

Oletko päässyt työelämässä samaan innostuneeseen tunnelmaan?

Millaisia tunteita silloin liikkuu mielessä?

Miten sen voi saavuttaa?

Hyvinvoinnista puhutaan paljon. Miten koulussa huomioitiin **työhyvinvointi** (opiskeluhyvinvointi)?

Millainen on mielestäsi hyvä opiskelu/työympäristö?

Millainen merkitys sillä on ammatillisuuden kehittymiseen?

Miten omalta osaltasi olet huolehtinut työhyvinvoinnista omassa opinnoissasi/työyhteisössäsi?

Kaikkien työntekijöiden tulee hallita **taloudellisuuteen** vaikuttavat tekijät. Tulevaisuuden koulutuksessa on korostettava asiakkaan kohtaamiseen ja palveluhenkisyteen liittyviä osaamisalueita.

Oletko ajatellut ryhtymistä **yrittäjäksi**? Miksi?

Jos toimit julkisella sektorilla, miten **yrittäjämäisyys** näkyy siellä?

Miten voit itse toimia yrittäjämäisesti? (esimerkkejä)

**Katsotaan todistusta ja opintokokonaisuuksia sekä niiden jaksoja/kursseja.:**

Minkä tyyllisiä **teoriatietoja** (kokonaisuuksia vai yksittäisiä) on jäänyt mieleesi koulusta?

Miten tiedot näkyvät käytännön osaamisessa työssäsi?

Onko mieleen jäänyt ”turhaa” tietoa, tietoa, jonka merkitystä olet ihmetellyt?

Mitä tietoa olisit tarvinnut enemmän työssä?

Tuleeko mieleen kohtia, joista voit sanoa: ”Tuon opin koulussa! Tässä sitä tarvitaan!”?

Osaaminen on esim. **kehittämistä ja kulttuurien tuntemukontolle jättäminen**sta. Opintoihin sisältyi ruokakulttuureja ja kieliopintoja.

Miten työelämässä ja TOP-jaksoilla tuli/tulee esiin em. asiat?

Miten arvioit omat taitosi ko. asiassa?

Miten taitosi kehittyvät tai miten kehität niitä?

Seuraavassa on otteita opetussuunnitelmasta ja arviointikriteereistä. Verrataan osaamisen tasoa ammatissa tarvittavaan.

**omavalvontatehtävien** suorittaminen

**koneiden ja laitteiden** hyödyntäminen työnteossa uusinta teknologiaa käyttäen

**asiakaspalvelun** laadun seuraaminen ja kehittäminen

**erityisruokavalioiden** valmistaminen.

**asiakkaiden palveleminen** ottamalla huomioon heidän erityistoiveensa, tuotteiden ja palveluiden esitteleminen asiakkaille, asiakaspalvelun laadun seuraaminen ja kehittäminen sekä ruokien esille laittaminen.

**tietotekniikan** käyttäminen ruokaohjeiden muokkaamisessa ja raaka-aineiden **taloudellista**, luovaa ja monipuolista käyttämistä.

Viimeinen kysymys:

**Oletko tyytyväinen alan valintaasi? Millainen käsitys sinulla on kouluosaamisen riittävyydestä työelämään?**